Ajuda online do Oracle CRM On Demand

Versão 19

Junho 2011

Copyright © 2005, 2011, Oracle e/ou respectivas associadas. Todos os direitos reservados.

Os Programas (que incluem o software e a documentação) contêm informações sujeitas a direitos de propriedade; são fornecidos ao abrigo de um acordo de licenciamento que contém restrições relativas à utilização e divulgação dos mesmos e estão protegidos por leis de direitos de autor, patentes e outras leis de propriedade intelectual e industrial. É proibida a realização de engenharia reversa, descodificação e/ou descompilação dos Programas, excepto se necessário para fins de interoperabilidade com outro software criado independentemente ou conforme estipulado por lei.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Se detectar quaisquer problemas, agradecemos que nos seja efectuada comunicação dos mesmos por escrito. Não é garantida a isenção de erros neste documento. Salvo disposição expressa no acordo de licenciamento para os presentes Programas, nenhuma parte destes Programas poderá ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma, ou por qualquer meio, electrónico ou mecânico, seja qual for o fim.

Se os Programas forem fornecidos ao Governo dos Estados Unidos da América ou a terceiros aos quais tenha sido concedida licença em nome do Governo dos Estados Unidos, aplica-se o seguinte aviso:

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

Os Programas não se destinam a ser utilizados em quaisquer aplicações nucleares, de aviação, de transportes públicos, médicas ou outras aplicações inerentemente perigosas. É da responsabilidade do proprietário da licença assegurar todas as medidas que visem a protecção do sistema contra falhas, a existência de cópias de segurança, de sistemas de redundância e outras medidas de forma a garantir a utilização segura dessas aplicações, caso os Programas sejam utilizados para tais fins, e a Oracle exclui toda e qualquer responsabilidade pelos danos causados pela utilização dos Programas para os fins acima referidos.

O presente software e a documentação poderão fornecer acesso a ou informações sobre conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e as respectivas associadas não se responsabilizam por, e excluem expressamente quaisquer garantias relacionadas com quaisquer conteúdos, produtos e serviços fornecidos por terceiros. A Oracle Corporation e respectivas associadas não se responsabilizam por quaisquer perdas, custos ou danos em que o utilizador possa incorrer devido ao acesso a ou à utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros.

Oracle, JD Edwards e PeopleSoft são marcas registadas da Oracle Corporation e/ou respectivas associadas. Outros nomes poderão ser marcas comerciais dos respectivos proprietários.

Índice

1 Iniciação25

Primeiros passos 26

Iniciar sessão como um novo utilizador 27

Acerca da interface 28

Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand 33

Mostrar ou ocultar a barra de acção 35

A minha página principal 36

Rever os alertas 38

Trabalhar com o Centro de mensagens 39

Trabalhar com applets RSS Feed 40

Trabalhar com registos 41

Criar registos 42

Localizar registos 45

Copiar registos 63

Pré-visualizar registos 64

Actualizar detalhes do registo 65

Ligar registos ao registo seleccionado 67

Actualizar registos ligados a partir de registos principais 74

Página Registos favoritos 75

Trabalhar com listas 75

Transferir a propriedade dos registos 91

Partilhar registos (equipas) 91

Actualizar grupos de registos 93
Agregar registos 94
Adicionar notas 95
Trabalhar com a lista de notas 98
Subscrever as notas 98
Enviar notas para outros utilizadores 99
Trabalhar com anexos 99
Utilizar scripts de avaliação 108
Eliminar e restaurar registos 109
Ver auditorias para registos 115
Acerca dos duplicados ao criar registos 116
Imprimir informações que aparecem em páginas 120
Visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand 121
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe 122
Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand 124
Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand 124
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand 125
Notas da versão para o Oracle CRM On Demand 126
Contactar a Oracle 126
Sair do Oracle CRM On Demand 126

2 Calendário e actividades 127

Trabalhar com páginas Calendário 127
Gerir calendários e actividades 129
Ver actividades 130
Criar actividades 131
Actualizar actividades 132
Trabalhar com listas de actividades 132
Limitar os registos de actividade apresentados 135
Marcar tarefas como concluídas 136

Atribuir actividades a outro funcionário 136
Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes 137
Planeamento de chamadas em bloco 145
Ajustar respostas a mensagens 149
Agendar compromissos com outros utilizadores 150
Ver os calendários de outros utilizadores 152
Página de definições do calendário 153
Partilhar o calendário 154
Definir a vista do calendário predefinida 154
Adicionar vistas de calendário personalizadas 155
Ver listas de tarefas de grupo 156
Utilizar scripts de avaliação de actividades 156
Campos da actividade 157

3 Marketing 161

Gerir marketing 161
Processo de processamento de campanhas 161
Processo de processamento de pistas 162
Campanhas 162
Trabalhar com a Página principal de campanha 163
Gerir campanhas 165
Campos de campanha 168
Pistas 170
Trabalhar com a Página principal de pistas 175
Gerir pistas 178
Campos de pista 186

4 Vendas 191

Gerir vendas 191
Processo de gestão de oportunidades 192

Processo de gestão de contas 192
Processo de gestão de contactos 193
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas 194
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões 194
Processo de gestão de calendário e actividades 194
Pistas (aspectos de vendas) 195
Contas 195
Trabalhar com a Página principal da conta 195
Gerir contas 197
Campos da conta 212
Contactos 215
Trabalhar com a Página principal de contactos 215
Gerir contactos 218
Campos de contacto 228
Oportunidades 232
Acerca de oportunidades e previsões 232
Trabalhar com a Página principal da oportunidade 234
Gerir oportunidades 236
Acerca de equipas da oportunidade 249
Campos de oportunidade 250
Previsões 252
Trabalhar com a Página principal Previsão 253
Gerir previsões 254
Página Detalhes da previsão 262
Campos de previsões 265

5 Planeamento empresarial 267

Cenário para gerir planos de uma conta única 268
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios 269
Cenário de gestão de planos para contactos 270

Cenário para gerir planos de objectivos e produtos 271
Planos de negócio 272
Trabalhar com a Página principal do plano de negócio 272
Gerir planos de negócio 274
Campos do plano de negócio 276
Objectivos 278
Trabalhar com a Página principal do objectivo 278
Gerir objectivos 280
Campos de objectivos 281
Contas do plano 283
Trabalhar com a Página principal da conta do plano 283
Gerir contas do plano 285
Campos da conta do plano 286
Contactos do plano 287
Trabalhar com a Página principal do contacto do plano 287
Gerir contactos do plano 289
Campos do contacto do plano 290
Oportunidades do plano 291
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano 291
Gerir oportunidades do plano 292
Campos da oportunidade do plano 293

6 Serviços e comunicações 295

Gerir serviços e comunicações 295
Processo de criação de um pedido de assistência 295
Processo de trabalho num pedido de assistência 296
Processo de resolução de um pedido de assistência 296
Processo de fecho de um pedido de assistência 296
Pedidos de assistência 297
Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência 297

Gerir pedidos de assistência 299
Campos de pedido de assistência 303
Soluções 305
Acerca de gestão de soluções 305
Trabalhar com a Página principal Solução 307
Gerir soluções 309
Campos de soluções 312
Comunicações 313
Acerca do Oracle Contact On Demand 313
Gerir o centro de chamadas 317
Trabalhar com a Página principal das Comunicações 318
Gerir o Oracle Contact On Demand 320
Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand) 339
Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) 341
Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico 342

7 Partner Relationship Management e High Tech 345

Gerir PRM e Tecnologia de ponta 346
Parceiros 346
Trabalhar com a Página principal de parceiros 347
Gerir contas de parceiros 348
Campos de parceiro 351
Programas de parceiros 352
Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros 353
Gerir programas de parceiros 355
Campos do programa de parceiros 359
Candidaturas 360
Trabalhar com a Página principal de candidaturas 361
Gerir candidaturas 362
Campos de candidaturas 367

Registos de negócio 369
Trabalhar com a Página principal de registo de negócio 370
Gerir registos de negócio 372
Campos de registo do negócio 383
Pedidos de FDM 385
Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM 386
Gerir pedidos de FDM 388
Campos de pedidos de FDM 395
Pedidos de cálculo de preços especial 397
Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial 398
Gerir pedidos de cálculo de preços especial 400
Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados 409
Campos de pedido de cálculo de preços especial 413
Fundos 415
Trabalhar com a Página principal de Fundos 416
Gerir fundos 418
Campos do fundo 426
Cursos 428
Trabalhar com a página principal de curso 428
Gerir cursos 430
Campos do curso 434
Campos de inscrição no curso 437
Exames 438
Trabalhar com a página principal de exames 438
Gerir exames 440
Campos de exame 445
Campos de registo do exame 447
Certificação 449
Trabalhar com a página principal de certificação 449

Gerir certificações 451
Campos de certificação 455
Campos de pedido de certificação 458
Acreditação 459
Trabalhar com a página principal de acreditação 459
Gerir acreditações 461
Campos de acreditação 466
Campos de pedido de acreditação 468

8 Life Sciences 471

Processos de ciências vivas 471
MedEd 475
Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd 475
Gerir eventos de MedEd 477
Campos de evento de MedEd 479
Licenças do estado do contacto 480
Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto 481
Gerir licenças do estado do contacto 482
Campos da licença do estado do contacto 483
Gerir amostras 484
Período do inventário 487
Trabalhar com a Página principal do período do inventário 488
Gerir períodos do inventário 490
Campos do período do inventário 496
Inventário de amostras 498
Relatório de auditoria do inventário 503
Transacções de amostras 506
Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra 507
Gerir transacções de amostra 510
Campos da transacção de amostra 523

Itens da transacção 526
Campos de produto 529
Atribuições 531
Trabalhar com a Página principal da atribuição 531
Gerir atribuições 533
Campos de atribuição 534
Lotes de amostras 535
Trabalhar com a Página principal do lote de amostras 536
Gerir lotes de amostras 538
Campos do lote de amostras 538
Limitação de responsabilidade de amostras 540
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras 540
Gerir limitações de responsabilidade de amostras 542
Campos da limitação de responsabilidade de amostras 543
Personalized Content Delivery 545
Planos de mensagens 546
Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens 547
Gerir planos de mensagens 548
Campos do plano de mensagens 551
Itens do plano de mensagens 553
Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens 553
Gerir itens do plano de mensagens 555
Campos do item do plano de mensagens 556
Relações do item do plano de mensagens 558
Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens 558
Gerir relações do item do plano de mensagens 560
Campos de relações do item do plano de mensagens 560

9 Gestão de riqueza 563

Agregados familiares 563

Trabalhar com a Página principal de agregado familiar 564
Gerir agregados familiares 566
Campos do agregado familiar 568
Carteiras 571
Trabalhar com a Página principal da conta da carteira 571
Gerir contas da carteira 573
Campos da conta em carteira 575
Contas financeiras 578
Trabalhar com a Página principal de conta financeira 580
Gerir contas financeiras 581
Campos da conta financeira 582
Detentores de contas financeiras 584
Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira 584
Gerir detentores de contas financeiras 586
Campos do detentor da conta financeira 586
Investimentos de contas financeiras 587
Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras 588
Gerir investimentos de contas financeiras 589
Campos do investimento de contas financeiras 590
Planos financeiros 591
Trabalhar com a Página principal do plano financeiro 592
Gerir planos financeiros 593
Campos do plano financeiro 594
Produtos financeiros 595
Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros 597
Gerir produtos financeiros 599
Campos dos produtos financeiros 600
Transacções financeiras 601
Trabalhar com a página principal Transacções financeiras 602

Gerir transacções financeiras 603

Campos de transacções financeiras 604

10 Seguro 607

Gerir seguro 607

Processo de execução do planeamento de canais 608

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda 608

Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor 608

Processo de gestão de relações agente-corretor 609

Processo de planeamento de vendas e orçamentação 609

Processo de gestão de pedidos de assistência 610

Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model 610

Participações 612

Trabalhar com a Página principal de participações 613

Gerir participações 614

Campos da participação 615

Coberturas 618

Trabalhar com a Página principal de cobertura 619

Gerir coberturas 620

Campos da cobertura 621

Danos 622

Trabalhar com a Página principal de danos 622

Gerir danos 624

Campos do dano 624

Propriedades do seguro 626

Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro 626

Gerir propriedades do seguro 628

Campos de propriedades do seguro 628

Partes envolvidas 629

Trabalhar com a Página principal da parte envolvida 629
Gerir partes envolvidas 631
Campos de partes envolvidas 631
Apólices 632
Trabalhar com a Página principal da apólice 633
Gerir apólices 634
Campos de apólices 635
Segurados 637
Trabalhar com a Página principal do segurado 637
Gerir segurados 639
Campos de segurados 639
Perfil do corretor 640
Trabalhar com a página principal de perfis do corretor 641
Gerir perfis do corretor 642
Campos do perfil do corretor 643

11 Automóvel 645

Concessionários 645
Trabalhar com a Página principal de Concessionário 645
Gerir concessionários 647
Campos do concessionário 648
Campos personalizados 650
Veículos 651
Trabalhar com a Página principal de Veículos 651
Gerir veículos 653
Campos do veículo 660

12 Personalizar a aplicação 663

Actualizar os detalhes pessoais 664
Acerca de definições de perfil para utilizadores 670

Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função 672
Definir o tipo de registo de procura predefinido 673
Definir o tema 674
Definir o modo de pré-visualização do registo 674
Alterar a definição do idioma 675
Ver campos de auditoria 676
Gerir a quota 676
Rever a actividade de início de sessão do utilizador 677
Alterar a palavra-passe 677
Configurar as perguntas de segurança 678
Adicionar utilizadores delegados 679
Rever a actividade do PIM Sync Client 680
Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico 680
Apresentar os separadores 681
Alterar a disposição da página de detalhes 681
Alterar as disposições da página principal 682
Alterar a disposição da barra de acção 683
Configurar o calendário 684
Aceder às ferramentas de dados e integração 684
Acerca de widgets do On Demand 685
Incorporar um widget de listas de favoritos 686
Incorporar um widget do centro de mensagens 687
Incorporar um widget de relatórios 688
Incorporar um Widget de listas simples 688

13 Trabalhar com outras aplicações 691

Utilizar o Offline Client 692
Registos que podem ser utilizados offline 693
Instalar o Offline Client 694
Configurar o Offline Client 696
Acerca da administração do Offline Client 697

Transferir registos para o Offline Client 697
Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client 700
Enviar registos do Offline Client 700
Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client 701
Sincronizar com PIMs 702
Acerca do motor de sincronização e correspondência de campos 705
Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM 708
Executar a sincronização inicial com o PIM 709
Alterar as definições de sincronização 717
Executar sessões de sincronização adicionais 717
Rever os resultados da sincronização 718
Acerca da resolução de conflitos com PIMs 719
Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes 720
Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office 727
Utilizar o Mail Merge for Word 728
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word 728
Transferir o modelo Mail Merge for Word 729
Criar modelos do Mail Merge for Word 730
Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word 731
Utilizar relatórios e análises para Excel 732
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel 733
Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel 733
Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel 734
Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel 734
Utilizar o Segmentation Wizard 737
Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard 737
Acerca do Segmentation Wizard 738

Transferir o Segmentation Wizard 739
Criar segmentos 739
Enviar segmentos 741
Exportar segmentos 742

14 Relatórios 743

Acerca da visibilidade de registos no Analytics 744
Acerca dos relatórios pré-criados 751
Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers 756
Gerir relatórios 757
Configurar pastas de relatórios 758
Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas 760
Rever dados do relatório 762
Imprimir relatórios 762
Executar relatórios 764
Transferir relatórios 765
Eliminar relatórios 767
Mudar o nome de relatórios 767
Copiar e mover relatórios 768
Iniciação com respostas (relatórios personalizados) 769
Acerca das limitações nos relatórios 771
Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios 775
Alterar o aspecto de relatórios 912
Passo 1: Definir critérios 915
Adicionar colunas a relatórios 916
Adicionar campos personalizados a relatórios 916
Adicionar filtros a colunas 916
Editar propriedades de coluna 925
Configurar fórmulas de coluna 937
Adicionar ligações de acções a resultados 938

Ordenar e reordenar colunas 941

Acerca da utilização de moradas em relatórios 942

Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações 943

Passo 2: Criar disposições 944

Adicionar títulos a resultados 947

Adicionar tabelas a resultados 948

Mostrar resultados em gráficos 950

Mostrar resultados em tabelas dinâmicas 964

Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador 975

Mostrar filtros aplicados a resultados 981

Adicionar código a resultados 981

Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda 983

Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios 984

Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas 985

Mostrar resultados em gráficos em funil 986

Adicionar texto narrativo aos resultados 988

Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento 991

Alertar os utilizadores da inexistência de dados 995

Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional) 995

Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna 996

Adicionar critérios de selecção da imagem 999

Passo 4: Rever relatórios 1000

Tornar públicos os relatórios personalizados 1001

Concluir a análise 1002

Utilizar funções em análises 1002

Expressar literais 1004

Funções de agregação 1005

Funções de agregação de execução 1011

Funções de cadeia 1015
Funções Math 1023
Funções de data/hora do calendário 1030
Funções de conversão 1038
Funções do sistema 1039
Operadores 1039
Instruções Case 1040
Variáveis de sessão 1043
Acerca do desempenho do relatório 1045
Optimizar o desempenho 1046

15 Painéis 1053

Gerir painéis 1055
Criar painéis interactivos 1056
Navegar para o editor de painéis 1057
Adicionar páginas a painéis interactivos 1057
Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos 1058
Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos 1059
Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos 1061
Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos 1061
Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos 1062
Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos 1065
Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos 1065
Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos 1066
Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos 1067
Aplicar formatação a painéis interactivos 1068
Mudar o nome de objectos de painel 1069
Eliminar objectos de painel 1070

Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos 1070
Alterar as propriedades de painéis interactivos 1071
Criar critérios de selecção para painéis interactivos 1073
Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo 1077
Ver painéis 1077
Acerca da navegação guiada em painéis interactivos 1078
Notas de utilização em áreas de informações empresariais 1078

16 Administrar o Oracle CRM On Demand 1081

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand 1086
Utilizar modelos de administrador durante a configuração 1089
Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand 1089
Administração da empresa 1091
Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais 1091
Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais 1103
Activar idiomas 1103
Verificar os estados da licença e os utilizadores activos 1104
Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe 1104
Definir os controlos de palavra-passe da empresa 1106
Acerca dos calendários fiscais 1111
Definir um calendário fiscal personalizado 1113
Repor todas as palavras-passe 1115
Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores 1116
Restringir a utilização de endereços IP 1116
Rever a utilização de recursos da empresa 1117
Alertas 1118
Publicar alertas em toda a empresa 1118
Campos de alertas 1119
Gerir moedas 1120
Rever alterações à auditoria com a auditoria principal 1123

Acerca de atribuições de serviço 1124
Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa 1126
Ver utilização de atribuições de serviço histórico 1127
Definir alertas para atribuições de serviço 1128
Ver informações de utilização de ficheiros e de registos 1128
Personalização de aplicação 1130
Página Personalização de aplicação do tipo de registo 1132
Apresentar páginas da Internet externas em separadores 1183
Acerca de applets da Internet personalizada 1185
Criar applets da Internet personalizada 1186
Criar e gerir disposições da barra de acção 1192
Criar applets globais da Internet 1193
Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed 1194
Enviar extensões do lado do cliente 1196
Personalizar A minha página principal para a Empresa 1199
Criar novos temas 1201
Activar relatórios personalizados em A minha página principal 1204
Mudar o nome de tipos de registo 1205
Alterar o ícone de um tipo de registo 1207
Adicionar tipos de registo 1207
Acerca de campos, listas de escolha e métrica 1210
Acerca de configurações de anexos 1211
Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados 1214
Gestão de utilizadores e controlos de acesso 1216
Gestão de utilizadores 1218
Auto-administração do parceiro 1238
Gestão de perfis de acesso 1245
Gestão de funções 1282
Gestão de livros 1294

Gestão de grupos 1323
Gestão de territórios 1328
Gestão do processo empresarial 1330
Configuração do fluxo de trabalho 1331
Monitor de fluxo de trabalho 1372
Atribuição e regras de dados 1378
Ferramentas de Gestão de Dados 1410
Ferramentas de importação e exportação 1410
Página Fila de eliminação em diferido 1618
Página Fila de atribuição de livros em diferido 1619
Acerca de eventos de integração 1619
Criar filas de eventos de integração 1621
Gerir definições de eventos de integração 1622
Gestão de conteúdos 1624
Configurar categorias de produtos 1625
Configurar produtos da empresa 1626
Configurar listas de preços para PRM 1628
Gerir os anexos da empresa 1631
Configurar scripts de avaliação 1632
Gestão de ciências vivas 1640
Gerir chamadas inteligentes 1640
Expression Builder 1643
Acerca do Expression Builder 1643
Utilizar o Expression Builder 1644
Acerca de expressões 1647
Tipos de dados no Expression Builder 1650
Operadores do Expression Builder 1653
Funções do Expression Builder 1657
Exemplos do Expression Builder 1706

Índice Remissivo 1709

1 Iniciação

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução de gestão das relações com clientes inteligente, a que pode aceder a partir da Internet. O Oracle CRM On Demand ajuda-o a gerir todas as informações de vendas, serviço de apoio a clientes e de marketing relacionadas com a sua empresa:

- Se é um profissional de vendas, utilize o Oracle CRM On Demand para optimizar a eficiência e eficácia das vendas, efectuando uma análise da estratégia de vendas, efectuando previsões mais exactas e partilhando informações de vendas críticas com a sua equipa.
- Se é um representante do serviço de apoio a clientes, utilize o Oracle CRM On Demand para aumentar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço, controlando contas, gerindo pedidos de assistência, identificando oportunidades de venda cruzada e venda vertical, e fornecendo soluções para as questões dos clientes.
- Se é um representante de marketing, utilize o Oracle CRM On Demand para tirar partido dos seus esforços de marketing gerando mais pistas, atribuindo pistas automaticamente e controlando, de forma quantitativa, os resultados da campanha.
- Se for um executivo, utilize o Oracle CRM On Demand para gerir todas as áreas de negócio, obtendo uma visão alargada das suas vendas, resolvendo rapidamente questões empresariais críticas e realizando análises complexas.

No Oracle CRM On Demand, as informações são agrupadas nas seguintes áreas principais:

Calendário e actividades. Controla as actividades, incluindo chamadas telefónicas, eventos e listas de tarefas.

Campanhas. Gere campanhas de marketing e gera pistas e oportunidades qualificadas.

Pistas. Controla pistas para novas oportunidades de vendas e automatiza o processo de conversão de pistas.

Contas. Controla empresas com as quais tem negócios.

Contactos. Controla pessoas associadas às contas e oportunidades.

Oportunidades. Gere oportunidades geradoras de receitas potenciais.

Previsões. Gera previsões das receitas trimestrais do projecto com base nas oportunidades existentes.

Pedidos de assistência. Gere pedidos de clientes relativamente a produtos ou serviços.

Parceiros. Controla as empresas externas ou os contactos em empresas que vendem ou prestam assistência aos produtos pertencentes à empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programas de parceiros. Controla os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas de parceiros da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluções. Armazena respostas a perguntas habituais ou a problemas de assistência.

Comunicação. Gere interacções com clientes através do call center (Oracle Contact On Demand).

Relatórios. Gera uma variedade de relatórios com mais de 250 análises individuais, incluindo os da visibilidade do pipeline e da eficácia de vendas.

Painel. Apresenta uma série de diagramas, gráficos e tabelas organizados em volta das áreas de negócio chave.

Para além disso, as soluções específicas da indústria contêm estes tipos de registo:

Veículos. Controla o histórico de assistência e o histórico de vendas dos veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concessionários. Controla as associações com concessionários (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fundos. Gere pedidos de fundos, créditos e aprovações (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Gere eventos e convidados de formação médica (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Carteiras. Controla contas da carteira (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Agregados familiares. Controla informações relativas a um grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também poderá ver outros tipos de registo consoante as soluções específicas da indústria que tiver implementado.

NOTA: O administrador da empresa pode mudar o nome dos tipos de registo padrão, de modo a poder ver diferentes etiquetas de separadores. Por exemplo, o administrador da empresa pode alterar “Contas” para “Empresas”. O administrador também pode adicionar tipos de registo personalizados, conforme necessário.

Primeiros passos

O administrador da empresa provavelmente importou registos de toda a empresa relacionados com contas, contactos, pistas, etc. Siga as instruções abaixo para poder pôr mãos à obra rapidamente:

- Iniciar sessão como um novo utilizador (na página 27)
- Actualizar os detalhes pessoais (na página 664)
- Apresentar os separadores (na página 681)
- Importar os contactos (na página 219)
- Criar registos (na página 42)
- Localizar registos (na página 45)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos a contas (na página 200)

SUGESTÃO: Clique na ligação Ajuda a partir de qualquer página para obter informações relacionadas com procedimentos, conceitos e directrizes específicos do tipo de registo com que está a trabalhar. A partir de qualquer janela Ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

Nota para os utilizadores inexperientes:

- Poderá não conseguir ver os dados dos relatórios no período inicial de 24 horas após iniciar sessão dado que a maior parte dos relatórios são actualizados durante a noite. Por exemplo, os relatórios apresentados nas páginas principais de Contas, Contactos e Oportunidades só mostrarão dados após o período inicial.
- Também é possível que não veja previsões, já que os registos de previsões são gerados uma vez por semana ou uma vez por mês. Quando gera registos de previsões, o sistema verifica vários campos nos registos para determinar as informações que devem ser incluídas nos cálculos de previsões. Assim, os registos de previsões só serão apresentados quando tiver decorrido um período de tempo específico e existirem dados para incluir na previsão.

Acerca de como executar outras aplicações

A execução de outras aplicações em segundo plano pode interferir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de janelas sobrepostas podem resultar no bloqueio do rato. Se detectar algum comportamento invulgar, certifique-se de que estas aplicações *não* são executadas:

- Antivírus
- Ambientes de tempo de execução Java externos
- Bloqueadores de janelas sobrepostas
- Barras de ferramentas externas para o browser

NOTA: Certifique-se de que as definições do browser permitem que o JavaScript execute e que as caixas de diálogo sobrepostas sejam apresentadas.

Iniciar sessão como um novo utilizador

Para iniciar sessão como um novo utilizador no Oracle CRM On Demand, tem de ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. O Oracle CRM On Demand envia estas informações para si por correio electrónico, em duas partes:

- A primeira mensagem de correio electrónico contém o URL temporário utilizador para aceder ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- A segunda mensagem de correio electrónico contém a palavra-passe temporária.

Dependendo do modo como o administrador da empresa configurar a sua conta de utilizador, a mensagem de correio electrónico que contém a palavra-passe temporária poderá também conter o ID de utilizador.

NOTA: O ID de início de sessão do utilizador apresentado na página do Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Embora não necessite do ID de utilizador quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez, tem de o ter para aceder ao Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Assim, recomenda-se que tome nota do seu ID de início de sessão para referência futura.

Quando inicia sessão pela primeira vez, é-lhe solicitado que configure um número de perguntas de segurança. Tome nota das perguntas e das respostas de segurança que configurar. Se se esquecer posteriormente da palavra-passe, terá de responder às perguntas de segurança para repor a palavra-passe. Para obter mais informações sobre como repor a palavra-passe, consulte Obter ID de início de sessão do utilizador ou Repor a palavra-passe (consultar "Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe" na página 122).

Pode alterar as perguntas de segurança em qualquer altura no Oracle CRM On Demand; para mais informações, consulte Configurar as perguntas de segurança (na página 678).

Para iniciar sessão como um novo utilizador

1. Clique no URL do Oracle CRM On Demand que recebeu por correio electrónico.
2. Na página Iniciar sessão, introduza a palavra-passe temporária que recebeu por email.
3. Tome nota do seu ID de início de sessão que é apresentado no campo ID de início de sessão do utilizador, na página Actualização da palavra-passe.
4. Na página Actualização da palavra-passe, introduza uma nova palavra-passe à sua escolha no campo Nova palavra-passe e, em seguida, introduza-a novamente no campo Verificar nova palavra-passe.

   SUGESTÃO: Certifique-se de que anota a palavra passe para evitar ter de repetir esta tarefa.
5. Na página As minhas perguntas de segurança, seleccione as perguntas que pretende utilizar como perguntas de segurança e introduza a resposta para cada pergunta.

   O número de perguntas de segurança que tem de configurar é determinado pelo administrador da empresa.

   NOTA: Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar.
6. Guarde as perguntas de segurança.

   A minha página principal apresenta as informações de que necessita para começar a utilizar o Oracle CRM On Demand. Os separadores e funcionalidades que vê por predefinição, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribuir.

   NOTA: Durante a utilização da secção Comunicações no Oracle CRM On Demand, se o estado do utilizador for alterado para offline devido a problemas de ligação de rede, a sessão de início de sessão liga novamente ao servidor do Oracle Contact On Demand de forma automática quando o Oracle CRM On Demand detectar que a rede se encontra novamente operacional.

Acerca da interface

O Oracle CRM On Demand apoia-se numa interface de página da Internet. Se está familiarizado com a Internet, o aspecto e funcionamento da interface de utilizador não representam qualquer problema.

Todas as páginas da aplicação partilham a mesma estrutura básica de interface.

SUGESTÃO: No navegador do Internet Explorer, o desempenho é melhorado se a caixa de verificação para Não guardar páginas encriptadas para a opção Disco não estiver seleccionada. Se esta opção estiver seleccionada, o código JavaScript não será colocado em cache e terá de ser sempre transferido. No Internet Explorer versão 6 e posterior, esta opção está disponível no menu Ferramentas. A partir do menu Ferramentas, seleccione Opções da Internet, em seguida, Avançadas.

Barra de acção

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de acção estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Mostrar ou ocultar a barra de acção (na página 35).

A barra de acção pode conter todas ou algumas das secções seguintes:

- Marketing On Demand

  Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Marketing, esta secção da barra de acção contém uma ligação em que pode clicar para iniciar o Oracle CRM On Demand Marketing. O Oracle CRM On Demand Marketing é uma solução de marketing integrada para conceber e automatizar programas de marketing. Fornece estimulação de pistas concluídas. Utiliza pistas a partir do Oracle CRM On Demand e de origens externas. Integra-se com páginas da Internet para estimulação de pistas e satisfação de ofertas.

- Centro de mensagens

  A secção Centro de mensagens contém notas para o utilizador, notas recebidas de outros utilizadores e notas adicionadas aos registos que o utilizador subscreveu. Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte Trabalhar com o Centro de mensagens (na página 39).

  O Centro de mensagens só aparece se o perfil da empresa tiver o Centro de mensagens activado.

- Procurar

  A secção Procurar permite-lhe localizar registos existentes. Por exemplo, pode efectuar uma procura para determinar se um registo existe antes de o criar reduzindo, assim, o risco de duplicação de registos. Para obter instruções sobre como utilizar a secção Procurar, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

- Ferramentas de comunicação

  Se a empresa utilizar o Oracle Contact On Demand, a aplicação de call center, utilize as secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de Acção para executar tarefas no Oracle Contact On Demand.

- Criar

  A secção Criar contém uma lista de ligações para tipos de registo. Quando clica numa ligação, é aberto um formulário que lhe permite adicionar rapidamente um novo registo. O formulário funciona de forma independente das páginas principais da Internet, pelo que não corre o risco de sair da posição onde se encontra na aplicação.

  Por exemplo, pode criar uma oportunidade a partir da secção Criar da barra de acção, enquanto actualiza informações numa conta na secção principal da página do Oracle CRM On Demand. Quando clica na ligação Oportunidade na secção Criada da barra de acção, é aberto um formulário. Pode assim introduzir no formulário as informações da oportunidade pedidas e guardar o registo. A nova oportunidade é guardada na base de dados e pode continuar a actualizar as informações da conta.

  Para obter instruções sobre a utilização da secção Criar, consulte Criar registos (na página 42).

- Visualizados recentemente

  A secção Visualizados recentemente lista os 10 registos visualizados, editados ou criados mais recentemente, incluindo registos de sessões anteriores. Ao aprofundar o nível de detalhe para um

registo acciona a inclusão desse registo na secção Visualizados recentemente. O nome do registo aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registo.

Esta funcionalidade permite-lhe aceder facilmente aos registos activos. Se eliminar um registo, é removido da lista Visualizados recentemente. Se outro utilizador eliminar um registo, este permanece na lista Visualizados recentemente, e se seleccionar a ligação, é apresentada uma mensagem informando-o de que a ligação já não existe.

- Registos de favoritos

  Esta secção mostra os registos que foram marcados como favoritos. O nome do registo aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone que corresponde ao tipo de registo. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente aos registos utilizados com mais frequência. A secção Registos favoritos na barra de acção pode apresentar até 10 registos de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Registos favoritos é aberta e pode gerir os respectivos registos favoritos.

- Listas de favoritos

  Esta secção mostra as listas que foram marcadas como favoritas. O nome da lista aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone que corresponde ao tipo de registo. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente às listas utilizadas com mais frequência. A secção Listas de favoritos na barra de acção pode apresentar até 10 listas de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Listas de favoritos é aberta e pode gerir as respectivas listas de favoritos.

  SUGESTÃO: Pode adicionar listas às listas de favoritos clicando no ícone Adicionar aos favoritos, que é apresentado junto ao nome da lista na página Gerir lista na barra de título da própria página de lista.

- Calendário

  Esta secção contém um calendário com a data actual destacada. Quando clicar numa data do calendário, é apresentada a página Calendário diário para essa data. A secção do calendário não é apresentada por predefinição mas pode adicioná-la à barra de acção na disposição pessoal. Para editar a barra de acção na disposição pessoal, clique na ligação global A minha configuração, clique em Disposição pessoal e, em seguida, clique em Disposição da barra de acção.

- Applets da Internet personalizada

  O administrador da empresa pode criar applets da Internet que podem ser adicionadas à barra de acção para apresentar conteúdo HTML da Internet (por exemplo, votações, vídeos) e RSS feeds. Para mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte Acerca de applets da Internet personalizada (na página 1185).

Pode expandir ou fechar as secções na barra de acção. Para fechar uma secção, clique no ícone menos (-) e, para expandir uma secção, clique no ícone mais (+).

As definições da barra de acção persistem quando se desloca pelo Oracle CRM On Demand. Se ocultar a barra de acção, as definições para as secções na barra de acção persistem mesmo que a barra de acção esteja oculta e estão disponíveis se voltar a mostrar a barra de acção.

Se a função de utilizador tiver o privilégio apropriado, pode alterar a disposição da barra de acção através da ligação global A minha configuração. Pode apresentar ou ocultar qualquer uma das secções da barra de acção, incluindo applets da Internet, que o administrador da empresa tenha disponibilizado na disposição da barra de acção para a função de utilizador. Para mais informações, consulte Alterar a disposição da barra de acção (na página 683).

Separadores

Na parte superior de cada página encontram-se separadores para os principais tipos de registos. Clique num separador para ir para a página principal desse tipo de registo. Por exemplo, se clicar no separador Contactos, irá para a Página principal de contactos.

O número de separadores que vê depende do tamanho e resolução da janela do navegador e de quantos separadores estão na disposição de separador. Se tiver mais separadores na disposição de separador do que aqueles que cabem na página da janela do navegador, aparece uma seta junto ao separador na extremidade direita. Se clicar nessa seta, abre uma lista a partir da qual pode seleccionar qualquer separador que esteja na disposição de separador, mas que não esteja actualmente visível.

NOTA: Se a janela do navegador tiver menos do que 1024 pixéis de largura e alguns dos separadores disponíveis não estiverem visíveis, aparece uma barra de deslocação na parte inferior da página, permitindo-lhe deslocar-se para a seta que abre a lista de separadores disponíveis.

Para mais informações sobre a disposição do separador, consulte Apresentar os separadores (na página 681).

Secções

Cada página contém áreas designadas por *secções*. Estas secções agrupam informações relevantes para os tipos de registos com os quais está a trabalhar.

Por exemplo, a Página principal Contas mostra secções para Listas de contas, Tarefas de contas, Contas recentemente modificadas e o Gráfico de análise de contas.

Uma secção pode conter os seguintes tipos de informações:

- **Listas**. Mostra registos em linhas.
- **Formulários.** Mostra campos para os registos num formulário.
- **Diagramas/gráficos.** Mostra informações numa variedade de diagramas e gráficos.

Nas páginas Detalhes, pode expandir ou fechar o formulário completo, bem como as secções individuais no formulário. Desta forma, evita ter de se deslocar repetidamente e ocultar as informações que não lhe interessam. Para fechar um formulário ou uma secção, clique no ícone menos (-). Para expandir uma secção ou formulário, clique no ícone mais (+). Os botões em cada secção permanecem visíveis, mesmo quando a secção está fechada. O estado expandido ou fechado mantém-se em todas as secções.

As páginas de lista e as páginas de edição não dispõem da funcionalidade de expandir e fechar.

Mensagens de erro e texto de ajuda no ecrã

As mensagens de erro, quando apresentadas, são indicadas pelo ícone seguinte:

O texto de ajuda no ecrã é indicado pelo ícone seguinte:

Ligações globais

Cada página do Oracle CRM On Demand tem várias ligações na parte superior. Esta tabela descreve a acção que ocorre quando clica em cada ligação:

Ao clicar nesta ligação	Faz o seguinte
Formação e suporte	Abre a Página principal Formação e suporte, a qual fornece o acesso a uma variedade de recursos de Formação e suporte, incluindo a agenda de seminários Web gratuitos do Oracle CRM On Demand e de outros cursos de formação. A partir desta página pode criar um pedido de assistência. Certifique-se de que tem as seguintes informações: ■ Todas as mensagens de erro apresentadas na janela ■ Uma descrição do problema, incluindo os passos efectuados até o problema ocorrer
Administração	Abre as páginas nas quais os administradores podem personalizar a aplicação. Aparece apenas para os utilizadores a quem foi atribuída uma função com privilégios administrativos.
A minha configuração	Abre a página principal Pessoal, na qual pode actualizar o perfil pessoal e editar a disposição da página.
Itens eliminados	Abre a página Itens eliminados, na qual pode visualizar e restaurar a maior parte dos itens eliminados até 30 dias após a respectiva eliminação.
Ajuda	Abre a ajuda online no respectivo tópico superior, apresenta o índice de matérias e mostra o separador Procurar para localizar informações nos ficheiros de ajuda. A partir de qualquer janela de ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou de todo o conteúdo da ajuda.
Terminar sessão	Sai do Oracle CRM On Demand.

Ligações adicionais

Cada página contém, ainda, várias ligações que aparecem à direita do nome da página. Esta tabela descreve a acção que ocorre quando clica em cada uma dessas ligações:

Ao clicar nesta ligação	Faz o seguinte
Editar disposição	(Apenas Páginas principais e páginas Detalhes). Abre a página Editar disposição, na qual pode adicionar,·reordenar ou ocultar secções da página que estiver a visualizar.
Ajuda	Abre um tópico de ajuda online específico dessa página ou procedimento.
Versão para	Abre a página Imprimir, na qual pode imprimir uma versão dos dados na página. Disponível a partir de todas as páginas, *excepto* das páginas de

Ao clicar nesta ligação	Faz o seguinte
impressão	edição.

Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Internet para cada tipo de registo (Contas, Contactos, entre outros).

Páginas principais

A maioria das páginas principais mostram tarefas relacionadas com os tipos de registos que correspondem a essa página, tais como tarefas relacionadas com a conta. Em geral, mostram também listas filtradas que foram definidas pelo administrador da empresa, assim como um gráfico analítico relevante para o trabalho. As páginas principais também podem conter widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa.

A partir da página principal, pode pesquisar outras páginas para gerir os vários tipos de informações, conforme necessário.

Páginas de lista

As páginas de lista apresentam o subconjunto de registos de acordo com a lista seleccionada na Página principal. A partir destas páginas de lista, é possível:

- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou actualizar.
- Actualizar de forma inline os campos na página Lista.
- Criar novos registos.
- Adicionar a lista à secção Listas favoritas na barra Acção.

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo (ao lado de cada nome de registo) para executar várias acções nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (seleccionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

Páginas Gerir listas

As páginas Gerir listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que criou para utilização própria ou que o gestor criou para utilização por parte dos funcionários. A partir das páginas Gerir listas, é possível:

- Eliminar uma lista.
- Rever a lista completa de listas filtradas.
- Editar uma lista criada por si ou pelos gestores ou iniciar o processo de criação de outra lista filtrada.
- Seleccionar listas para adicionar à secção Lista de favoritos na barra de acção.

Páginas de detalhes

As páginas Detalhes mostram as informações de um registo. A secção superior apresenta os campos para esse registo e pode efectuar a actualização incorporada destes campos (se a edição incorporada estiver activada). As secções inferiores das páginas Detalhes são as secções de registos ligados onde pode:

- Criar outros registos que estão ligados ao registo seleccionado, tais como notas ou actividades.
- Rever registos que já estejam ligados.
- Editar alguns dos campos em registos ligados ao registo principal (se a edição incorporada estiver activada).

O sistema de visualização frontal poderá estar disponível na parte inferior da janela do navegador. O *sistema de visualização frontal* é uma lista de ligações para as secções de informações relacionadas da página (tais como, secções de registos ligados). Para que o sistema de visualização frontal fique visível, a funcionalidade do mesmo tem de ser activada.

NOTA: Cada utilizador ou administrador da empresa pode activar ou desactivar a funcionalidade do sistema de visualização frontal. A definição pessoal do utilizador substitui a definição da empresa. Para obter informações sobre como alterar a definição do sistema de visualização frontal, consulte Actualizar os detalhes pessoais (na página 664). As cores no sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para obter mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 674).

Quando o sistema de visualização frontal fica visível, é possível clicar nas ligações no ecrã para ir para as secções de informações relacionadas sem ter de se deslocar na página. Pode fechar o sistema de visualização frontal clicando no sinal de menos (-) no ecrã. Para expandir novamente o ecrã, clique no sinal de mais (+). Esta definição no sistema de visualização frontal é mantida para todos os tipos de registo até o utilizador a alterar novamente, mesmo se o utilizador terminar sessão no Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.

Também pode remover totalmente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes, desactivando a funcionalidade do perfil pessoal.

Na página Detalhes, também pode efectuar o seguinte:

- Crie um novo registo copiando o registo existente (para a maioria dos tipos de registo). O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Expanda e feche as secções nas páginas Detalhes, conforme necessário. Estas definições são mantidas até o utilizador as alterar novamente, mesmo se terminar sessão no Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.

- Clicar num ícone na página Detalhes para adicionar o registo à secção Registos de favoritos na barra de acção.
- Clicar no ícone Nota para adicionar notas ou visualizar as notas de outros utilizadores.
- Enviar uma nota a outro utilizador deslocando·o cursor para cima do nome do utilizador, consulte Enviar notas para outros utilizadores (na página 99).

As páginas Detalhes também podem conter applets da Internet personalizada configuradas pelo administrador da empresa. Também são utilizadas para incorporar widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet na página. Para obter mais informações, consulte Acerca de applets da Internet personalizada (na página 1185).

Páginas de edição

As páginas de edição mostram os campos de um registo no formato editável. Pode utilizar estas páginas para actualizar as informações do registo. Os campos de registo nas páginas de edição são idênticos à parte superior das páginas de detalhes.

As páginas Detalhes e Editar podem conter campos personalizados de ligação Internet. O administrador pode especificar se uma determinada ligação Internet é apresentada na página Editar, página Detalhes ou ambas, tal como está descrito em Configurar ligações Internet (consultar "Configurar ligações da Internet" na página 1150).

Mostrar ou ocultar a barra de acção

Se a barra de acção estiver disponível na função do utilizador, aparece no lado esquerdo das páginas Oracle CRM On Demand cada vez que inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, poderá ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário.

NOTA: O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção a cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador. Se a barra de acção estiver indisponível na função do utilizador, não pode mostrar a barra de acção.

Os procedimentos seguintes descrevem como ocultar ou mostrar a barra de acção.

Para ocultar a barra de acção

- Clique no espaço entre a barra de acção e a secção principal da página.

  SUGESTÃO: Quando o ponteiro estiver no espaço entre a barra de acção e a secção principal da página, a cor do espaço é alterada e aparece a descrição Ocultar barra de acção.

Para mostrar a barra de acção

- Clique no espaço no lado esquerdo da página.

  SUGESTÃO: Quando o ponteiro estiver no espaço no lado esquerdo da página, a cor do espaço é alterada e aparece a descrição Mostrar barra de acção.

A minha página principal

A partir de A minha página principal, pode rever as informações do seu dia de trabalho. Pode:

- Verificar se tem compromissos no calendário na secção Calendário de hoje.
- Rever os alertas relacionados com o tempo que informam sobre prazos, por exemplo, da submissão de previsões, na secção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa.
- Analisar a lista de tarefas abertas, ordenadas por data limite e prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na secção Tarefas abertas.

  NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
- Reveja os registos recentemente criados ou modificados.

  Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo.
- Reveja uma análise que lhe interesse.

  É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em A minha página principal, consoante a forma como o administrador da empresa configurou A minha página principal. Na aplicação padrão, A minha página principal mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre actual (Qualidade do pipeline para o trimestre actual).
- Ver widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet.

  Dependendo do que o administrador da empresa tiver configurado e o que estiver incluído na disposição da página, pode ver o conteúdo da Internet incorporado em A minha página principal. Este conteúdo da Internet pode incluir widgets da Internet, como, por exemplo, mapas do Google ou vídeos de empresas e RSS Feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo externo da Internet é configurado, consulte Acerca de applets da Internet personalizada (na página 1185).

O administrador da empresa pode personalizar a disposição de A minha página principal. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

A tabela seguinte fornece instruções para tarefas normais que pode executar em A minha página principal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alertas	
Ver todos os alertas	Na secção Alertas, clique na ligação Mostrar lista completa. É aberta a página Alertas.
Ver um alerta	Na secção Alertas, clique na ligação para o alerta. A página Alerta é aberta com as informações adicionais sobre o alerta.
Compromissos	

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar um compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique em Novo. Na página Editar compromisso, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo de compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Assunto do compromisso que pretende rever. Aparece a página Detalhe do compromisso.
Rever os compromissos deste mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O calendário é aberto com o plano do mês.
Rever os compromissos desta semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O calendário é aberto com o plano da semana.
Rever os compromissos de hoje	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Ver calendário ou no ícone 1. O calendário é aberto com os compromissos de hoje.
Disposição	
Alterar a disposição de A minha página principal	Para alterar as informações que aparecem em duas secções em A minha página principal, clique em Editar disposição e clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
Registos **NOTA:** Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo, como Contas recentemente modificadas.	
Criar um registo	Na barra de título da secção que apresenta os registos, clique em Novo. Na página Editar, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo	Na secção que apresenta os registos, clique na ligação do registo que pretende rever. A página Detalhes do registo abre.
Rever uma lista de registos	Na secção que apresenta os registos, clique em Mostrar lista completa. A página Lista de registos abre.
Relatórios	
Dividir o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que apareça, poderá clicar na lista pendente e alterar a selecção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua selecção. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a Qualidade do pipeline para o trimestre actual.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver os registos que abrangem um segmento no gráfico ou tabela	Dependendo da análise que apareça, poderá definir o nível de detalhe de um segmento ou ligação para ver os registos que abrangem essa categoria. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a secção Qualidade do pipeline para o trimestre actual.
Tarefas	
Criar uma tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique em Nova. Na página Editar tarefa, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo de tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Assunto da tarefa que pretende rever. Aparece a página Detalhes da tarefa.

Rever os alertas

Os alertas de toda a empresa aparecem em A minha página principal. Os administradores da empresa utilizam alertas para transmitirem informações para toda a empresa, tais como avisos de reuniões e alterações de políticas. Se for um representante de vendas cujas informações estão incluídas nas previsões de vendas da empresa, irá receber um alerta quando a previsão também tiver sido gerada.

Para rever os seus alertas

1. Clique no separador Página principal.
2. Na secção Alertas, pode:
   - Clique na ligação para o alerta que pretende rever, se esta aparecer actualmente em A minha página principal.

     A página Alertas abre-se com informações adicionais sobre esse alerta.
   - Clique na ligação Mostrar lista completa.

     A página Alertas (Lista) abre-se onde pode seleccionar um alerta, seleccione uma opção a partir da lista pendente para limitar os tipos de registos de alerta que vê ou crie a sua própria lista filtrada de alertas.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de alertas (na página 1119)
- Trabalhar com listas (na página 75)

Trabalhar com o Centro de mensagens

O Centro de mensagens, na barra de acção, permite-lhe gerir notas pessoais, notas de outros utilizadores e notas sobre registos num só local. Deste modo, o Centro de Mensagens promove uma comunicação mais eficaz e colaboração no Oracle CRM On Demand.

O Centro de mensagens pode conter:

- **Notas pessoais.** Pode criar notas pessoais no Centro de mensagens. Isto é útil para registar acções que pretenda acompanhar ou para as informações que pretenda consultar posteriormente. Estas notas privadas são indicadas por um ícone representado por uma chave.
- **Notas sobre registos subscritos pelo utilizador.** Nos tipos de registo que suportam a funcionalidade de notas, é possível manter um controlo das conversações sobre um determinado registo, através da navegação para a página Detalhes e da subscrição de quaisquer notas adicionadas no registo. Em seguida, obterá uma cópia de todas estas notas no Centro de mensagens e poderá responder ao registo a partir do Centro de mensagens. O utilizador obtém apenas uma cópia das notas novas adicionadas ao registo, não obtém as notas sobre outras alterações do registo.
- **Notas enviadas por si a outros utilizadores.** Outro utilizador pode clicar no ícone de nota junto ao seu nome numa página na candidatura e enviar uma nota para si. As notas enviadas para si desta forma são indicadas através de um ícone mostrando duas pessoas.

O Centro de mensagens contém um ícone de nota (um pino) e o número de mensagens novas é apresentado junto ao ícone de nota.

Quando clica no ícone de nota no Centro de mensagens, é apresentada a lista de notas. Para cada nota, o nome do utilizador que criou a nota é apresentado, juntamente com o assunto ou com a primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. A data da nota é apresentada ou se a nota for de hoje é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida. Se a nota estiver ligada a um registo para o qual está subscrito, pode pesquisar detalhadamente o registo a partir da ligação na nota.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, caso seja solicitado, escreva a nota e clique em Guardar. O assunto é opcional; se não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto da nota são copiados para a linha do assunto.
Responder a uma nota	Desloque-se para a nota pretendida, clique em Responder e escreva a nota. Quando clicar em Guardar, a resposta é enviada para o Centro de mensagens do utilizador que enviou a nota para si. Se seleccionar Publicação, a resposta é publicada na página Detalhes relevante e é enviada para todos os utilizadores subscritos para o registo.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Eliminar uma nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique em Eliminar. Esta acção elimina a cópia da nota do Centro de mensagens, mas não elimina a nota real na página Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou uma nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique no nome do utilizador. É apresentada a página Detalhes do registo para o utilizador.

Pode incorporar o Centro de mensagens como um widget da Internet noutras aplicações. Para obter mais informações, consulte Incorporar um widget do centro de mensagens (na página 687).

Quando o Centro de mensagens é incorporado como um widget da Internet, pode clicar no botão Actualizar para actualizar o Centro de mensagens com as últimas mensagens do Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com applets RSS Feed

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar applets RSS feed para subscrever conteúdo frequentemente actualizado no qual tem interesse, tal como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Este conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de novos fornecedores para os quais subscreveu. Poderá ter notícias do mercado geral apresentadas na página principal. Poderá ter notícias e informações específicas para os empregadores do cliente na página de detalhes Contactos.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds integrado na aplicação, que agrega conteúdo de forma a que nunca tenha de deixar a aplicação. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros Web sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues no Oracle CRM On Demand. Para além de agregar conteúdo, o leitor de feeds pode aceitar os parâmetros de campo de registo e utilizador.

As applets RSS Feed são um tipo de applet da Internet personalizada, criadas pelo administrador da empresa, nas quais o URL para o RSS Feed é especificado. As applets RSS Feeds podem assim aparecer nos seguintes locais:

- A minha página principal
- Páginas principais do tipo de registo
- Páginas Detalhes do tipo de registo
- A barra de acção

Para obter mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte Acerca de applets de Internet personalizadas (consultar "Acerca de applets da Internet personalizada" na página 1185).

Tem de adicionar a applet à disposição da página principal, à disposição da página de detalhes ou à disposição da barra de acção, se ainda não aparecer na página ou na barra de acção.

O administrador da empresa pode especificar que uma applet RSS Feed é configurável. Se for este o caso, a ligação Configurar é apresentada com a applet e pode alterar o nome da applet e o URL associada à applet, de forma a que um RSS Feed diferente seja apresentado. Se uma applet RSS Feed não for configurável, a ligação Configurar não é apresentada.

O administrador da empresa só tornará algumas applets RSS Feed configuráveis.

Se o administrador da empresa eliminar uma applet RSS Feed, as versões personalizadas da applet também são eliminadas da aplicação. Por exemplo, se um utilizador tiver uma applet para um Feed das notícias da CNN na sua página principal e outro utilizador tiver configurado a applet para um Feed das notícias da NBC na sua página principal, ambos os utilizadores perdem acesso ao Feed da applet se a applet RSS Feed original for eliminada.

Para configurar uma applet RSS Feed

1. Clique na ligação Configurar.
2. No campo Nome, escreva um nome apropriado para a applet.
3. No campo URL, edite o URL conforme necessário.
4. Clique em Guardar.

   O Feed é actualizado com dados do URL configurado.

   Nota: Pode clicar em Utilizar predefinição para regressar ao URL como definido pelo administrador da empresa.

Trabalhar com registos

Esta secção descreve os procedimentos comuns que pode fazer com a maior parte dos registos. Clique no tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- Criar registos (na página 42)
- Localizar registos (na página 45)
- Pré-visualizar registos (na página 64)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Actualizar registos ligados a partir de registos principais (na página 74)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Criar e refinar listas (na página 80)
- Exportar registos em listas (na página 88)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)
- Actualizar grupos de registos (na página 93)
- Agregar registos (na página 94)
- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)

- Imprimir informações que aparecem em páginas (na página 120)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Ferramentas de importação e exportação (na página 1410)

Criar registos

Pode criar um registo a partir de diferentes áreas dentro da aplicação. A área a escolher depende do que pretenda fazer:

- Criar o registo numa janela de contexto que seja independente dos registos em que está a trabalhar. Esta acção não irá fazê-lo sair da área principal da aplicação.
- Criar o registo clicando no botão Novo da página principal, de lista ou de detalhes. Cada uma destas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas muda o foco da sua página actual para a página de edição. Terá de utilizar a ligação Anterior para regressar à página em que está a trabalhar.
- Criar o registo para um tipo de registo diferente que seja automaticamente ligado ao registo em que está a trabalhar actualmente.

Também pode criar novos registos das seguintes formas:

- Através da importação de registos:
  - Utilizar o Assistente de importação para importar registos a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função do utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
  - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
  - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

  O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função do utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).
- Através da conversão de registos da pista. Com base nas opções que seleccionar na página Converter pista, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo da pista:
  - Um registo de conta
  - Um registo de contacto
  - Um registo de oportunidade

  Para obter mais informações sobre como converter pistas, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181).
- Através da conversão de registos de negócio. Com base nas opções que seleccionar na página Converter negócio, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo de negócio:
  - Um registo de conta
  - Um registo de contacto

- Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registos de negócio, consulte Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades (na página 380).

SUGESTÃO: Para evitar a duplicação de registos, procure o registo antes de criar um novo e consulte Localizar registos (na página 45).

NOTA: Um asterisco (*) ao lado de um nome de campo indica que se trata de um campo obrigatório.

Para criar um registo utilizando a secção Criar

1. A partir de qualquer página, vá para a secção Criar na barra de acção.
2. A partir da lista, clique na ligação para o tipo de registo.
3. No formulário Novo registo, preencha as informações de registo.
4. Guarde o registo.

Para criar um registo a partir da página principal, de lista ou de detalhes

1. A partir de qualquer destas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
2. Na página Editar, preencha as informações de registo.
3. Guarde o registo.

Para criar um registo que esteja ligado ao registo seleccionado

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar um registo, consulte Localizar registos (na página 45).
2. Na página de detalhes do registo, desloque-se para a secção adequada.
3. Na barra de título dessa secção, clique no botão Novo ou Adicionar.
4. Na página Editar, preencha as informações de registo.
5. Guarde o registo.

Introduzir informações nos registos

Quando cria registos, pode introduzir informações directamente nalguns campos ou seleccionar valores de uma lista pendente. Para além disso, no caso de alguns campos, pode clicar num ícone à direita do campo para apresentar uma janela a partir da qual pode seleccionar valores ou introduzir valores. Os ícones em que pode clicar são:

- **Ícone de telefone**. Permite introduzir os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário**. Permite seleccionar uma data.
- **Ícone de moeda**. Permite procurar e seleccionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lupa)**. Permite procurar e seleccionar um ou vários registos que estarão associados ao registo que está a ser criado. O ícone de pesquisa também é utilizado para seleccionar valores para campos da lista de escolha com selecção múltipla.

Acerca das listas de escolha múltipla

Uma lista de escolha de selecção múltipla é uma lista de escolha a partir da qual é possível seleccionar vários valores. Quando clica no ícone Pesquisa de uma lista de escolha de selecção múltipla, é apresentada uma janela sobreposta, que lhe permite seleccionar os valores obrigatórios, movendo valores de uma lista Disponível para uma lista Seleccionado. Também é possível ordenar os valores na lista Seleccionado.

As listas de escolha múltipla são suportadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Actividade
- Contacto
- Objecto personalizado 01
- Objecto personalizado 02
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Pedido de assistência

Acerca dos números de telefone

Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone abre a janela de verificação do telefone, em que pode efectuar o seguinte procedimento:

- Seleccione o país do número de telefone.
- Introduza o indicativo.
- Introduza o número local.
- Introduza uma extensão se existir.

Quando guarda o número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo no número de telefone introduzido com o seguinte:

- Um símbolo de mais (+) para representar o código de acesso internacional para ligar para o país onde está localizado.

  Por exemplo, se a Definição local no registo do utilizador for Inglês - Estados Unidos, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 011. Se a Definição local no registo do utilizador for Francês - França, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 00.

- O indicativo do país seleccionado no número de telefone.

  Por exemplo, se seleccionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo 34 no número de telefone, para além do símbolo mais.

TIP: Se pretender determinar o indicativo de um país, poderá clicar no ícone de telefone, seleccionar o país e guardar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

Acerca de campos de morada

Relativamente às moradas, a aplicação apresenta diferentes campos para receber informações específicas do país. Por exemplo, se seleccionar Japão como o país de uma morada para facturação de uma conta, os outros campos de moradas mudam para os campos necessários para as moradas japonesas, tais como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, as moradas são armazenadas com o tipo de registo específico. No entanto, algumas moradas são transitadas quando liga um registo a outro. Por exemplo, se introduzir uma morada de expedição e facturação para uma conta, a morada de facturação irá aparecer na página Detalhe do contacto quando ligar a conta ao contacto.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a secção Moradas à sua aplicação, poderá controlar outras moradas para esses registos como contas e contactos. Quando controla moradas para contactos, a morada principal é sempre aquela que tiver introduzido na secção Morada alternativa.

Localizar registos

Pode localizar um registo específico, tal como uma conta, contacto ou oportunidade, utilizando qualquer dos seguintes métodos:

- **Secção Procurar na barra de acção**

  A secção Procurar, localizada no canto superior esquerdo, é uma forma rápida de procurar um registo que já exista. Pode utilizar a secção Procurar para efectuar uma procura da maioria dos tipos de registo. Antes de criar uma nova conta, contacto, etc., convém determinar se o(a) mesmo(a) já existe.

- **Procura alfabética ou filtro rápido nas páginas de listas para o tipo de registo**

  Todos os tipos de registo têm uma página de lista onde pode ver um subconjunto de registos ou ordenar registos.

- **Janelas de pesquisa para alguns campos**

  Quando se introduz informações do registo, poderá ver o ícone de pesquisa junto a um campo. Isto indica que pode seleccionar um registo existente para preencher em vez de escrever nas informações. Na janela de pesquisa, os registos são apresentados como uma lista e é possível utilizar a Procura alfabética ou Filtro rápido onde estiver disponível.

Utilizar a secção Procurar para localizar registos

No primeiro campo na secção Procurar, na barra de acção, pode seleccionar o tipo de registo que pretende procurar. Pode seleccionar Tudo para procurar todos os tipos de registo ou, em alternativa, pode seleccionar

um tipo de registo individual. Pode definir o tipo de registo predefinido para a secção Procurar. Para obter mais informações, consulte Definir o tipo de registo de procura predefinido (na página 673).

Se procurar um único tipo de registo, os resultados da procura serão apresentados numa página de lista, permitindo-lhe trabalhar com a lista de registos. O número de campos (colunas) apresentado na lista é determinado pela disposição da procura que o administrador da empresa definiu para a função do utilizador e para o tipo de registo. É possível refinar ainda mais a lista utilizando as funcionalidades de gestão de listas do Oracle CRM On Demand e pode guardar os resultados da procura como uma nova lista. Para obter mais informações sobre a gestão de listas de registos, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Se procurar todos os tipos de registo, será apresentada uma página Resultados da procura com diferentes secções para cada tipo de registo encontrado na procura.

Quando faz uma procura utilizando os campos de procura baseados em texto, as procuras só são sensíveis a maiúsculas e minúsculas quando o texto *sensível a maiúsculas e minúsculas* aparece a cinzento no campo de introdução. O texto a cinzento desaparece quando o utilizador clica no campo.

A secção Procurar na barra de acção também contém uma ligação para a página Procura avançada que permite procurar vários tipos de registo ao mesmo tempo e procurar através de campos da data. A procura avançada também fornece melhores capacidades de filtragem. Para obter mais informações, consulte Utilizar procura avançada (na página 50).

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de procura: a procura direccionada e a procura por palavra-chave. O administrador da empresa determina o tipo de procura. Em geral, a procura direccionada fornece um melhor desempenho da consulta.

NOTA: Para uma procura direccionada apenas, poderá ser apresentado um selector Livro na secção Procura, na barra de acção. O selector Livro pode ser utilizado para restringir a procura para que só os registos pertencentes a um determinado livro do utilizador (normalmente designado por utilizador) ou livro personalizado (normalmente designado por livro) sejam procurados. Para obter mais informações, consulte Utilizar o Selector de livros (na página 62).

Acerca da procura direccionada

Se o administrador da empresa seleccionar a procura direccionada como o tipo de procura predefinida para a empresa, o utilizador verá vários campos de procura na secção Procurar da barra de acção. Os campos visíveis são determinados pelo tipo de registo seleccionado na lista de escolha de tipos de registo e as disposições de procura que o administrador da empresa configura para cada tipo de registo. A procura direccionada devolve os registos em que os valores especificados correspondem aos valores correspondentes nos registos do tipo de registo seleccionado. Apresenta apenas esses registos em que uma correspondência é encontrada para cada um dos valores introduzidos, o que é equivalente a utilizar uma condição AND entre os campos de procura. Se deixar um campo de procura em branco, o campo não é considerado na procura.

NOTA: Não é possível especificar um valor nulo num campo numa procura a partir da barra de acção. Para especificar um valor nulo, deve utilizar a Procura avançada. Para obter mais informações, consulte Utilizar procura avançada (na página 50).

Acerca dos caracteres universais na procura direccionada

Por predefinição, cada valor de procura introduzido num campo de procura direccionada é anexado a um carácter universal ou sinal de asterisco (*), para que não necessite de anexar um carácter universal à cadeia de procura. Pode colocar um prefixo nos valores de procura com um carácter universal ou utilizar um carácter

universal entre os valores de procura. Não é possível utilizar o carácter universal nas listas de escolha em que os valores são predeterminados.

Por exemplo, numa procura direccionada de registos da conta, a disposição da procura predefinida permite introduzir as cadeias de procura no campo Nome da conta e no campo Localização. Ambos os campos são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Se introduzir *C* no campo Nome da conta e *Head* no campo Localização, a expressão da procura direccionada é interpretada da seguinte forma:

Mostrar todas as contas em que o Nome da conta é como C* e a Localização como Head*

A procura devolve todas as contas em que o nome da conta comece pela letra *C* (maiúsculas e minúsculas) e em que o valor no campo Localização comece pela palavra *Head* (qualquer mistura de maiúsculas e minúsculas).

NOTA: Utilizar o carácter universal tem impacto no desempenho da procura e as procuras em que um valor de procura tem como prefixo um carácter universal são as mais lentas.

A utilização de caracteres universais é restringida quando procura correspondências exactas como descrito na secção seguinte.

Procurar correspondências exactas

Se souber o valor exacto num campo no registo que procura, pode procurar correspondências exactas através da colocação do prefixo na cadeia de procura com um sinal de igual (=). Quando coloca um prefixo numa cadeia de procura com um sinal de igual, a procura direccionada comporta-se da seguinte forma:

- Um carácter universal não está anexado no fim da cadeia de procura.

  Se o campo de procura for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a procura devolve correspondências exactas para a cadeia de procura. Se o campo de procura for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a procura devolve correspondências que incluem correspondências com maiúsculas e minúsculas.

  Por exemplo, se introduzir *=Acme* como o valor de procura no campo Nome da conta, a procura devolve todos os registos de conta em que o nome da conta é *Acme* ou *ACME*, ou variações de maiúsculas e minúsculas, porque o Nome da conta não é um campo sensível a maiúsculas e minúsculas. A procura não devolve qualquer registo em que nome da conta contenha a palavra *Acme*, mas que também contenha outros caracteres, como por exemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* ou *Acme SuperStore*.

- Se utilizar explicitamente um carácter universal na cadeia de procura, o carácter universal é tratado como texto.

  Por exemplo, assuma que existem dois registos de conta com os nomes de conta *Acme** e *Acme Super Store*. Se introduzir *=Acme** no campo de procura Nome da conta, a procura devolve o registo em que o nome da conta é *Acme**. A procura não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

- Se o valor do campo num registo começar por um sinal de igual, só o segundo sinal de igual que introduzir no campo de procura é tratado como parte da cadeia de procura.

  Por exemplo, assuma que existem dois registos de conta com os nomes de conta *=Acme Super Store* e *Acme Super Store*. Se introduzir *==Acme Super Store* no campo Nome da conta, a procura devolve o registo em que o nome da conta é *=Acme Super Store*. A procura não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

As restrições seguintes aplicam-se à utilização do sinal de igual como um prefixo:

- O sinal de igual com prefixo não é suportado nos campos de procura do tipo de campo Telefone.
- Não é possível colocar um prefixo num valor num campo de procura da lista de escolha com o sinal de igual.

Acerca da procura por palavra-chave

Se o administrador da empresa seleccionar a procura por palavra-chave como o tipo de procura para a empresa, o utilizador só vê um campo de procura na secção Procura na barra de acção. Uma procura por palavra-chave procura determinados campos para encontrar correspondências do texto que introduzir no campo de procura. Apresenta todos os registos em que a cadeia de texto que introduziu são encontrados em qualquer um dos campos procurados, o que equivale à utilização de uma condição OR nos campos predefinidos.

Por exemplo, numa procura por palavra-chave de registos de pedidos de assistência, o campo Número da assistência e o campo Assunto são procurados. Se introduzir o valor *1234* no campo de procura na barra de acção, os registos apresentados incluem os seguintes:

- Todos os registos em que o valor no campo Número da assistência incluam a cadeia *1234* , tais como números de pedidos de assistência 12345 e 01234.
- Todos os registos em que o texto no campo Assunto incluam a cadeia *1234*, tais como *Cliente comunicou com o número do produto 1234*.

Alguns tipos de registo não suportam uma procura por palavra-chave. Para obter uma lista dos tipos de registo que suporta uma procura por palavra-chave e para obter os detalhes sobre os campos que são procurados para cada tipo de registo numa procura por palavra-chave, consulte Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave (na página 54).

O procedimento seguinte descreve como localizar um registo utilizando a secção Procura da barra de acção.

Para localizar um registo utilizando a secção Procurar

1. A partir de qualquer página, vá para a secção Procurar, no canto superior esquerdo.
2. Para procurar todos os tipos de registo ou para restringir a procura a apenas um tipo de registo:
   a. A partir da lista pendente, seleccione Tudo (para uma consulta mais lenta) ou um tipo de registo (para uma consulta mais rápida).
   b. Dependendo da configuração que possuir, poderá introduzir o valor a procurar num campo de texto único ou em vários campos de texto.
   c. Clique em Ir.

   NOTA: Quando selecciona a opção Todos na lista pendente de tipos de registo, os tipos de registo Objecto personalizado 01, 02 e 03 são incluídos na procura, mas os outros tipos de registo Objecto personalizado não são.

   SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de procura foi excedido, pode utilizar a Procura avançada para refinar posteriormente os critérios. Para obter mais informações, consulte Utilizar procura avançada (na página 50). Também pode obter mais informações sobre a optimização de

procuras e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação Formação e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

3 Clique na ligação do registo em que pretende trabalhar.

Esta acção abre a página de detalhes referente a esse registo.

Localizar um registo a partir da página de lista

Utilize o seguinte procedimento para localizar registos numa página de lista. Para mais informações sobre como localizar registos numa página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

Para localizar um registo na página de lista

1 Clique no separador para o tipo de registo que pretende localizar.

2 Na página principal Registo, seleccione a lista filtrada que deveria incluir o registo que está a tentar localizar.

Também pode ir à lista necessária a partir da secção Listas de favoritos na barra de acção, se estiver disponível.

3 Na página de lista, pode:

- Utilizar uma Procura alfabética para localizar o registo.
- Utilizar uma Procura de filtro rápido para localizar o registo.
- Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

4 Clique na ligação do registo em que pretende trabalhar.

É apresentada a página Detalhes para esse registo.

Utilizar a janela de pesquisa para localizar registos

Quando introduzir informações de registo, se clicar no ícone de pesquisa junto a um campo, é apresentada uma janela de pesquisa que pode utilizar para procurar e seleccionar registos. Nalguns casos, poderá seleccionar um registo único. Noutros poderá seleccionar vários registos. Quando selecciona um registo, é automaticamente criada uma associação ao registo principal que está a ser criado. Nos casos em que pode seleccionar um registo único, a associação é uma associação única. Nos casos em que pode seleccionar vários registos, a associação é uma múltipla associação. Depois de seleccionar um registo, o nome do registo associado é apresentado no campo.

A apresentação da janela de pesquisa irá depender se se trata de uma associação única ou de uma múltipla associação. Se existir uma associação única, será apresentada uma lista de registos e poderá seleccionar um único registo. Se existir uma múltipla associação, serão apresentadas duas listas, ou seja, uma lista de registos disponíveis e uma lista de registos seleccionados.

A apresentação da janela de pesquisa também irá depender se a empresa tem activada uma procura por palavra-chave ou uma procura direccionada (o método de procura recomendado):

- **Se a procura por palavra-chave estiver activada**. Será apresentado um campo de texto único onde poderá introduzir critérios de procura e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos.
- **Se a procura direccionada estiver activada**. Serão apresentados campos de procura de filtro rápido à direita da etiqueta Mostrar resultados aqui. Pode introduzir critérios de procura e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos. Também serão apresentados um selector Procurar em e uma ligação Avançadas.

Na janela de pesquisa, poderá ser apresentado um selector Livro que permite restringir a procura aos registos pertencentes a um determinado utilizador ou livro. Para obter mais informações, consulte Utilizar o selector Livro (consultar "Utilizar o Selector de livros" na página 62).

Em função do tipo de registo, poderá existir uma lista adicional no canto superior esquerdo da janela. Por exemplo, na página Editar tarefa, se seleccionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Contacto principal, verá uma lista com dois valores: Contactos para conta relacionada e Todos os contactos. Quando clica no botão Ir, o valor seleccionado na lista pendente é utilizado para refinar a lista de registos.

Para procurar registos utilizando a janela de pesquisa

1. Clique no ícone de pesquisa junto ao campo.
2. A janela de pesquisa é apresentada com uma lista dos registos disponíveis.

   Na janela de pesquisa, pode:

   - Utilizar uma procura de filtro rápido para filtrar a lista, se a procura direccionada estiver activada. Consulte Filtrar listas (na página 85).
   - Clicar na ligação Avançadas para filtrar a lista, semelhante a Utilizar procura avançada (na página 50), se a procura direccionada estiver activada.
   - Para alguns tipos de registo, clique em Novo para criar um novo registo, que será adicionado à lista.
   - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
3. Clicar na ligação Seleccionar para seleccionar os registos necessários e clicar em OK.

   Clicar em Seleccionar para cada registo que necessitar, nos casos em que for possível seleccionar mais do que um registo. Os registos são deslocados da lista Registos disponíveis para a lista Registos seleccionados.

   NOTA: Na janela de pesquisa, clique em Limpar valor actual para remover informações já seleccionadas e deixar o campo em branco. O botão Limpar valor actual não estará disponível se a funcionalidade Associações inteligentes estiver activada.

Utilizar procura avançada

Pode utilizar a procura avançada para:

- Procurar um ou mais tipos de registo ao mesmo tempo
- Procurar registos através de campos de procura da data

- Procurar utilizando critérios de filtro para cada campo

As secções disponíveis na página Procura avançada mudam consoante selecciona um único tipo de registo ou vários tipos de registo para a procura.

Acerca de procuras avançadas de tipos de registo únicos

Uma procura avançada de um tipo de registo único é semelhante a uma procura direccionada na secção Procurar da barra de acção. Pode procurar utilizando vários campos no tipo de registo. No entanto, uma procura avançada também permite fazer o seguinte:

- Seleccione qualquer um dos campos visíveis na função do utilizador como campos de procura
- Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro
- Especifique quais os campos a apresentar no resultado da procura

NOTA: Na procura avançada de um tipo de registo único, não utiliza um sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exacta. Em vez disso, utiliza a condição Igual a para procurar correspondências exactas.

Quando utiliza a procura avançada para procurar um tipo de registo único, a função de utilizador determina os campos que pode procurar e os campos que pode visualizar nos registos devolvidos pela procura, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os Campos na Procura e Listas estiver activo para a função de utilizador, pode pesquisar todos os campos e visualizar todos os campos nos registos devolvidos.

  NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os Campos na Procura e Listas não estiver activado na função de utilizador, pode procurar e visualizar apenas os campos que são apresentados na disposição de página Detalhes atribuída à função de utilizador para determinado tipo de registo. Se o administrador da empresa tiver definido disposições de página dinâmicas para o tipo de registo para a função de utilizador, pode procurar e visualizar todos os campos que são apresentados nas diversas disposições de página dinâmicas atribuídas à função de utilizador.

  NOTA: *As disposições dinâmicas* são disposições de página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha seleccionado em determinado campo no registo.

Quando utiliza a procura avançada para procurar um tipo de registo único, os resultados da procura serão apresentados numa página Lista, permitindo-lhe trabalhar com a lista de registos. Para mais informações sobre como gerir listas de registos, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Acerca de procuras avançadas de vários tipos de registo

Uma procura avançada de vários tipos de registo é uma procura por palavra-chave. Pode procurar alguns ou todos os tipos de registo que suportam a procura por palavra-chave. Quando utiliza a procura avançada para procurar vários tipos de registo, a página Resultados da procura é apresentada com secções diferentes para cada tipo de registo encontrado na procura.

NOTA: Quando selecciona a opção Todos os tipos de registo na lista de tipos de registo a procurar, só os tipos de registo que suportam uma procura por palavra-chave estão incluídos na procura. Para procurar tipos de registo que não suportam a procura por palavra-chave, tem de procurar um tipo de registo de cada vez.

Para obter mais informações sobre a procura por palavra-chave, consulte Localizar registos (na página 45).

Para executar uma procura avançada de um tipo de registo único

1 Na Barra de acção, na secção Procurar, clique em Avançada.

2 Na página Procura avançada, proceda da seguinte forma:

   a Seleccione o botão de rádio Tipos de registo seguintes.

   b Seleccione a caixa de verificação para o tipo de registo que pretende procurar.

   c Certifique-se de que as caixas de verificação para todos os outros tipos de registo não estão seleccionadas.

3 Na secção Procurar em, seleccione uma das seguintes opções:

   - Conjunto de registos
   - Livro

   NOTA: A secção Procurar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Procurar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver activada para a empresa.

4 Na secção Procurar em, se seleccionar a opção Conjunto de registos, seleccione um dos seguintes para especificar o conjunto de registos que pretende procurar:

   - **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.
   - **Todos os meus registos.**
   - **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
     - Os registos do utilizador.
     - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
     - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, actividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
   - **Todos os registos que são propriedade do utilizador e dos respectivos subordinados.** Inclui os registos que são propriedade dos subordinados se a Visibilidade do gestor estiver activada no perfil da empresa. Se a Visibilidade do gestor não estiver activada no perfil da empresa, esta opção inclui apenas os registos de que o utilizador é proprietário.
   - **Todos os registos em que o utilizador e os respectivos subordinados fazem parte da equipa.** Inclui os registos em que os subordinados estão na equipa, se a Visibilidade do gestor estiver activada

no perfil da empresa. Se a Visibilidade do gestor não estiver activada no perfil da empresa, esta opção inclui apenas os registos em que o utilizador está na equipa.

- **O meu livro predefinido**. A predefinição do utilizador para o Selector de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.

5 Na secção Procurar em, se seleccionar a opção Livro, seleccione um livro, um utilizador ou delegue no Selector de livros.

Para mais informações, consulte Utilizar o Selector de livros (na página 62).

6 Na secção Escolher sensibilidade a maiúsculas e minúsculas, seleccione a caixa de verificação Não sensível a maiúsculas e minúsculas, se necessário.

Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, os campos em que a pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul na secção Introduzir critérios de pesquisa.

7 Na secção Introduzir critérios de procura, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione um campo a partir da lista de campos.

Os campos são previamente preenchidos com os campos de procura direccionada para o tipo de registo.

Alguns campos são optimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos optimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da procura. Se os critérios de procura incluírem um campo que não é optimizado para procura, a procura poderá ser mais lenta.

b Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte Acerca de condições do filtro (na página 56).

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, certifique-se de que segue as regras descritas em Acerca de valores do filtro (na página 61). Caso contrário, poderá não localizar os registos correctos.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos $100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de $100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

8 Clique em Ir.

Para executar uma procura avançada de vários tipos de registo

1 Na Barra de acção, na secção Procurar, clique em Avançada.

2 Na página Procura avançada, seleccione a opção que pretende, da seguinte forma:

- Seleccione a opção Todos os tipos de registo para procurar todos os tipos de registo que suportam a procura por palavra-chave. Esta consulta é mais lenta.
- Seleccione a opção Tipos de registo seguintes e, em seguida, seleccione a caixa de verificação para cada um dos tipos de registo que pretende procurar.

3 No campo Palavras-chave, introduza o valor que pretende para procurar ou deixe o campo Palavras-chave em branco para procurar apenas com base nas datas que forneceu.

NOTA: No campo Palavras-chave, não é necessário utilizar um carácter universal (*) para uma palavra parcial, porque o mesmo é adicionado automaticamente ao início e fim da introdução de dados. A utilização do sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exacta não é suportada.

4 Se necessário, introduza o intervalo de datas (utilize quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2010):

- Para os compromissos, a data aplica-se à Hora de início (Data).
- Para as tarefas, a data aplica-se à Data de vencimento.
- Para as oportunidades, a data aplica-se à Data de fecho.
- Para todos os outros tipos de registo, a data aplica-se à Data de criação.

5 Clique em Ir.

Os resultados são apresentados para cada tipo de registo.

SUGESTÃO: Se uma mensagem indicar que o tempo do pedido de procura foi excedido, pode refinar posteriormente os critérios da procura e voltar a tentar. Também pode obter mais informações sobre a optimização de procuras e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação Formação e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de procura na secção Procurar da barra de acção, a procura direccionada e a procura por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de procura está disponível na secção Procurar da barra de acção para a empresa.

Na página Procura avançada no Oracle CRM On Demand, o tipo de procura depende das opções seleccionadas, da seguinte forma:

- Se procurar vários tipos de registo, a procura é uma procura por palavra-chave.
- Se procurar um tipo de registo único, a procura é semelhante a uma procura direccionada na secção Procurar da barra de acção.

Para obter mais informações sobre procura por palavra-chave e procura direccionada, consulte Localizar registos (na página 45). Para obter mais informações sobre procuras avançadas, consulte Utilizar procura avançada (na página 50).

Todos os tipos de registo suportam uma procura direccionada, mas alguns tipos não suportam uma procura por palavra-chave. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam uma procura por palavra-chave. Para cada tipo de registo, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand procura numa procura por palavra-chave.

Para este tipo de registo	A procura será efectuada nestes campos
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código da origem, Nome da campanha
Contactos	Apelido, Nome, Correio electrónico
Objectos personalizados 01	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Objectos personalizados 02	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Objectos personalizados 03	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Pistas	Apelido, Nome
Oportunidades	Nome da oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Estado
Pedidos de assistência	Número do PA, Assunto
Soluções	ID da solução, Título
Tarefas	Assunto
Utilizadores	Apelido, Nome, Correio electrónico
Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundos	Nome do fundo, Estado
Pedidos de fundos	Nome do pedido de fundos, Estado
Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Parceiros	Nome do parceiro, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionário	Nome, Local

Para este tipo de registo	A procura será efectuada nestes campos
Veículos	NIV
Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos de MedEd	Nome, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Agregados familiares	Nome do agregado familiar
Carteiras	Número da conta

Acerca de Condições do filtro

Existem diferentes condições do filtro para as procuras, dependendo do tipo de dados do campo de procura, tal como mostrado na tabela seguinte.

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
Número, Número inteiro, Percentagem, Moeda	■ Entre ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ É NULO ■ Não é NULO ■ Diferente de ■ Não entre

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
Data, Hora	■ Entre ■ Igual a ■ Nos últimos 90 dias ■ Nos 90 dias seguintes ■ Em ■ Em ou depois de ■ Em ou antes de ■ Hoje* ■ Ontem* ■ Amanhã* ■ No(s) último(s) ? dia(s) ■ No(s) ? dia(s) seguinte(s) ■ Última semana* ■ Semana seguinte* ■ Esta semana* ■ Último mês* ■ Mês seguinte* ■ Este mês* ■ Este trimestre* ■ Último trimestre* ■ Trimestre seguinte* ■ Este ano* ■ Ano seguinte* ■ Último ano* ■ É NULO* ■ Não é NULO* ■ Diferente de ■ Não entre Para as condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor é desactivado quando a condição é seleccionada. Para a condição No(s) último(s) ? dia(s), e

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
	No(s) seguinte(s) ? dia(s), a variável ? É substituída pelo número de dias seleccionado no campo de valor do filtro.
Caixa de verificação	■ Está marcada ■ Não está marcada
Lista de escolha	■ Contém todos os valores ■ Contém, pelo menos, um valor ■ Não contém nenhum dos valores ■ Igual a ■ É NULO ■ Não é NULO

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
	■ Diferente de
Texto	■ Entre ■ Contém todos os valores ■ Contém, pelo menos, um valor ■ Não contém nenhum dos valores ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ É NULO ■ Não é NULO ■ Diferente de ■ Começa com ■ Não começa com ■ É Como ■ Não é Como ■ Não entre
Telefone	■ Começa com ■ Entre ■ Contém todos os valores ■ Contém, pelo menos, um valor ■ Não contém nenhum dos valores ■ Igual a ■ Maior que ■ Menor que ■ Diferente de

Como são utilizadas as condições do filtro

A tabela seguinte mostra como as várias condições do filtro e os operadores são utilizados:

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Entre	Números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Apresenta registos com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem aos valores exactos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas.
Contém, pelo menos, um valor	Só texto	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de subcadeias). Por exemplo, se introduzir *Pereira* obterá registos com *Pereira Camionagem*, *Equipamento Pereirinha* e *Lavagens de Automóveis Pereira*. **NOTA:** Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas e não a outras área do Oracle CRM On Demand que utilizam a condição Contém, pelo menos, um valor. Da mesma forma, a utilização desta condição afecta a velocidade com que os registos são obtidos, uma vez que o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.
Não contém nenhum dos valores (não igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que *não* correspondem aos valores. Este é o inverso de *Contém todos os valores*.
Igual a	Texto, números ou datas	Valor único para cada linha. Para adicionar valores, utilize o operador OR e adicione outra linha.	Apresenta registos que correspondem aos valores.
Maior que	Números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor superior ao valor introduzido.
Menor que	Números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor inferior ao valor introduzido
Operador			

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Apresenta registos para os quais todas as condições indicadas são verdadeiras. Por exemplo, se introduzir Data de fecho > 10/01/2003 AND Receitas > 500000 serão devolvidos registos que correspondem a *ambos* os critérios.
OR	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Apresenta registos para os quais pelo menos uma condição é verdadeira. Por exemplo, se introduzir Indústria = Energia OR Distrito para facturação=CA, serão devolvidos registos que correspondem a *qualquer* destes critérios.

Acerca de valores do filtro

Quando procura registos, dependendo da condição do filtro escolhida, terá de introduzir um valor do filtro.

Quando introduzir valores do filtro para uma procura, siga estas directrizes:

- Utilize vírgulas para separar os valores numa lista de valores com qualquer uma das seguintes condições:
  - Contém todos os valores
  - Contém, pelo menos, um valor
  - Não contém nenhum dos valores
- Não utilize vírgulas dentro num valor com qualquer uma das seguintes condições:
  - Contém todos os valores
  - Contém, pelo menos, um valor
  - Não contém nenhum dos valores

  As vírgulas são tratadas como separadores na lista de valores, pelo que não podem ser utilizadas dentro dos próprios valores. Se os valores para o filtro contiverem vírgulas, utilize uma combinação de outras condições para criar o filtro que pretende.
- Para os valores numéricos, não utilize vírgulas para indicar valores em milhares.
- Pode utilizar palavras parciais com a condição Contém, pelo menos, um valor. No entanto, se utilizar palavras parciais com as outras condições não obterá os registos que pretende.

  NOTA: Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas que utilizam a condição Contém, pelo menos, um valor, e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand.
- Para datas, introduza-as no formato que a empresa utilizar mas inclua quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2003.

- Para a moeda, omita vírgulas e símbolos, como por exemplo, o cifrão ($).

Utilizar caracteres universais com valores do filtro

Só pode utilizar os caracteres universais (* e ?) em procuras de campos de texto e telefone quando a condição do filtro for Começa com.

ATENÇÃO: A utilização do carácter de asterisco (*) pode resultar num desempenho lento se utilizado com grandes quantidades de dados.

Pode utilizar caracteres universais nos seguintes tipos de procura:

- Na secção Critérios de procura, na Procura avançada
- Na secção Critérios de procura, nas páginas Criar lista e Refinar lista
- Na procura alfabética em páginas de lista
- Na procura rápida em páginas de lista
- Na secção Procurar, na barra de acção

Para os campos de número de telefone, pode, por exemplo, procurar todos os números de telefone de um determinado indicativo. Para tal, clique no ícone de telefone e, na janela sobreposta Número de telefone, introduza o indicativo e, em seguida, o carácter de asterisco (*) no campo Número local.

Acerca de como procurar em listas de escolha múltipla

Pode efectuar procuras e consultas em todos os valores de um campo de lista de escolha múltipla. Uma *lista de escolha múltipla* é uma lista de escolha a partir da qual pode seleccionar vários valores quando introduz informações de registo.

Os campos de escolha múltipla são suportados como colunas nos resultados da procura e nos critérios de filtro da procura de destino.

A lista seguinte mostra como os valores de lista de escolha múltipla nos critérios de filtro e na condição do filtro determinam que registos são localizados numa procura:

- **Contém todos os valores**. Um registo é localizado se todos os valores de filtro especificados corresponderem aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.
- **Contém, pelo menos, um valor**. Um registo é localizado se qualquer dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.
- **Não contém nenhum dos valores**. Um registo é localizado se nenhum dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.

Utilizar o Selector de livros

O Selector de livros permite-lhe estreitar as pesquisas para um livro personalizado ou livro de utilizador específico. No contexto do Selector de livros, os livros personalizados são referidos como livros.

O Selector de livros é apresentado em:

- Na secção Procurar, na barra de acção

- Na janela de pesquisa
- Na secção Procurar em, em procuras avançadas
- Nas páginas de lista
- Separador Relatórios e separador Painel

O Selector de livros só é apresentado se se aplicarem as seguintes condições:

- A opção Apresentar selector de livros estiver activada no perfil da empresa.
- O tipo de registo for suportado para livros.

  Para obter informações sobre quais os tipos de registo que são suportados para os livros, consulte Gestão de livros (na página 1294).

O Selector de livros permite-lhe restringir a pesquisa para um utilizador ou livro específico. Assim, o Selector de livros apresenta uma hierarquia de utilizadores e uma hierarquia de livros, com Todos no início da hierarquia. Pode expandir ou contrair cada nível na hierarquia. Por predefinição, a maioria dos empregados só visualiza uma hierarquia de utilizadores, porque a funcionalidade de livro personalizado não está activada.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só é apresentada se a opção Visibilidade total estiver seleccionada na definição Assuntos históricos, no perfil da empresa.

Quando selecciona um livro e os sublivros do livro são apresentados na hierarquia, todos os sublivros são incluídos na procura.

ATENÇÃO: Para um melhor desempenho, só inclua livros secundários quando tal for absolutamente necessário.

Cada utilizador tem um conjunto de livros predefinidos. Se seleccionar Tudo, todos os livros que se aplicarem a si e aos respectivos subordinados (se existirem) serão seleccionados.

Dentro da hierarquia do utilizador, pode escolher utilizadores que delegaram o respectivo acesso a si ou a outros utilizadores na organização.

Depois de seleccionar um livro ou utilizador e clicar em OK, o nome do livro ou utilizador será apresentado no Selector de livros. O sinal de adição (+) indica que os dependentes na hierarquia também são seleccionados.

Pode utilizar a caixa de verificação Incluir subitens para controlar se os sublivros ou subordinados estão incluídos na respectiva hierarquia.

NOTA: Os livros que são automaticamente criados quando os registos de parceiros activos são criados aparecem no Selector de livros apenas para o tipo de registo Parceiro.

Copiar registos

Para a maior parte dos tipos de registo, pode criar um novo registo copiando um registo existente. Quando copiar um registo, os valores em determinados campos no registo são copiados para o novo registo. O seu administrador da empresa determina os valores de campos que são copiados para o novo registo. No entanto, quaisquer ligações entre o registo que copia e qualquer outro registo não são copiadas para o novo registo.

Quando copia um registo, pode alterar os valores que são copiados para o novo registo e adicionar valores nos campos onde os valores não foram copiados do registo original.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar um registo.

Para copiar um registo

1 Localize o registo que pretende copiar.

Para obter informações sobre como localizar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Lista para o tipo de registo, clique na ligação com o nome do registo que pretende copiar.

SUGESTÃO: Para muitos tipos de registo, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se estiver disponível, seleccione a opção Copiar na página Lista e, em seguida, passe para o passo 4.

3 Na página Detalhes do registo, clique em Copiar.

4 Na página Editar, introduza os detalhes para o novo registo.

Pode editar os valores que foram copiados do registo original e introduzir valores nos campos vazios.

5 Guarde o novo registo.

Pré-visualizar registos

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver activada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand, incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas principais Registo
- Páginas Lista de registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de acção

Dependendo das definições da pré-visualização do registo, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador numa ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página de detalhes do registo.

As definições de pré-visualização do registo podem ser especificadas ao nível empresarial e por cada utilizador individual. As definições pessoais sobrepõem a definição da empresa.

Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo, consulte Definir modo de pré-visualização do registo (consultar "Definir o modo de pré-visualização do registo" na página 674). Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo ao nível empresarial, consulte Configurar o perfil da empresa e predefinições globais (consultar "Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais" na página 1091).

Para pré-visualizar um registo

- Coloque o apontador na ligação do registo.

- Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Apontar para ligação, a janela de pré-visualização abre automaticamente.
- Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Clicar no ícone de pré-visualização, aparece um ícone quando coloca o apontador na ligação. Clique no ícone para abrir a janela de pré-visualização.

NOTA: Não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada ou o centro de mensagens enquanto estiver aberta uma janela de pré-visualização.

Para fechar a janela de pré-visualização do registo

- Clique no ícone X na janela de pré-visualização ou clique na página por trás da janela de pré-visualização.

NOTA: Se mover o apontador sobre qualquer elemento da IU (excepto a janela de pré-visualização, a ligação do registo ou o ícone de pré-visualização), a janela de pré-visualização fecha automaticamente após 2 segundos.

Actualizar detalhes do registo

Geralmente, pode actualizar as informações do registo se for o proprietário do registo, o gestor do proprietário do registo ou se o proprietário lhe conceder acesso de edição ao registo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos.

Da mesma forma, para os registos de soluções, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode actualizar registos das seguintes formas:

- Através da edição incorporada de campos nas páginas Lista e Detalhes.

  O administrador da empresa pode activar ou desactivar a edição incorporada no perfil da empresa. Por predefinição, a edição incorporada está activada.

  NOTA: Por vezes, quando efectua a edição incorporada de um campo, é possível que lhe seja pedido para navegar para a página Editar para concluir a edição. Este pedido é apresentado se for necessário editar mais campos ou se existir um processo empresarial associado, do qual campo estava a efectuar a edição incorporada.

- Actualizando o registo na página de edição.

  Pode aceder à página Editar clicando na ligação Editar de um registo na página Lista ou clicando no botão Editar de um registo na página Detalhes.

- Através da importação de registos:
  - Utilizar o Assistente de importação para importar dados do registo a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função do utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
  - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
  - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função do utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).

Também pode editar campos em registos ligados na página Detalhes do registo principal (se a edição incorporada estiver activada). Para mais informações sobre como actualizar campos em registos ligados, consulte Actualizar registos ligados a partir dos registos principais (consultar "Actualizar registos ligados a partir de registos principais" na página 74).

NOTA: Não é possível utilizar a funcionalidade de edição incorporada enquanto a janela de pré-visualização estiver aberta ou enquanto estiver a utilizar o centro de mensagens.

O procedimento que se segue descreve como efectuar a actualização incorporada de campos nas páginas de listas, nas secções de informações relacionadas e nas páginas de detalhes de registos. Para poder efectuar a actualização incorporada de campos, a edição incorporada tem de estar activada.

Para actualizar campos incorporados

1. Na página de lista completa ou na página de detalhes do registo, mova o ponteiro sobre o campo que pretende actualizar

   Um ícone de edição é apresentado no lado direito do campo. Um ícone diferente é apresentado, dependendo do tipo de campo. Na página Detalhes, se um campo for só de leitura, quando colocar o rato sobre o campo, não serão apresentadas informações. Não acontece nada quando clica no campo. Na página de lista completa, se um campo for só de leitura, quando colocar o ponteiro sobre o campo, não serão apresentadas informações. Da mesma forma, um editor incorporado só de leitura é apresentado quando clica no campo só de leitura.

2. Clique no ícone de edição ou clique no campo para activar o modo de edição para a edição incorporada.

   Para alguns campos, clicar nos campos pode ser diferente de clicar no ícone de edição. Se clicar num campo Telefone, por exemplo, o campo apresenta um editor de texto e permite a introdução directa do número de telefone. Se clicar no ícone de edição, é apresentado um editor de telefone e permite ao utilizador especificar separadamente o País, Indicativo, Número de telefone e Extensão.

3. Actualize o valor do campo.

4. Clique no ícone de marca de verificação verde ou prima Enter para guardar as alterações.

   Para cancelar as alterações, clique no ícone X vermelho ou prima a tecla Esc.

O procedimento que se segue descreve como actualizar detalhes de registos numa página Editar.

Para actualizar detalhes do registo numa página Editar

1. Na página de lista do registo, clique na ligação Editar para o registo ou, a partir da página Detalhes, clique no botão Editar, na barra de título.

2. Na página Editar do registo, actualize as informações necessárias.

3. Guarde o registo:

- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do registo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Guardar.
- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo), clique em Guardar e criar novo.

Ligar registos ao registo seleccionado

No Oracle CRM On Demand, pode ligar um registo a outro registo. A ligação de registos fornece-lhe acesso a todas as informações relacionadas dos registos que visualiza. Como exemplo, pode visualizar todas as informações do cliente através da ligação dos contactos, das oportunidades e das actividades a um registo de conta. A ligação de registos é referida como *associação inteligente* no Oracle CRM On Demand.

A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Acerca de múltiplas associações e associações únicas

Podem existir múltiplas associações ou associações únicas entre registos. Por exemplo, se o administrador da empresa tiver activado múltiplas associações, o utilizador pode ligar vários contactos a uma tarefa enquanto cria ou edita a tarefa. No ecrã Editar tarefa, quando clica no ícone de pesquisa, nos campos de contacto, a janela de pesquisa é previamente preenchida com contactos associados à conta especificada para a tarefa. Em seguida, pode seleccionar um ou mais contactos nesta janela de pesquisa para associar esses contactos à tarefa. Esta capacidade não está disponível para todas as associações; só existe para determinados controlos de associação configurados. Por exemplo, se o campo Conta, num registo de tarefa, tiver um valor válido e clicar no ícone de pesquisa para oportunidades, a janela não terá registos previamente preenchidos mas poderá seleccionar uma lista de oportunidades da lista pendente:

Resolução automática de valores de campo

Quando procura registos e, sempre que existir uma associação única, pode introduzir o nome do registo associado e a aplicação tenta resolver automaticamente a associação. Por exemplo, quando cria uma tarefa, pode introduzir o campo de nome da conta. Quando guarda o campo, a aplicação procura automaticamente as contas que correspondem. Se for encontrada uma correspondência única, será utilizada a conta apropriada. Se não forem encontradas correspondências ou se forem encontradas várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa onde pode executar procuras adicionais e seleccionar a conta apropriada.

Ligar registos a partir da página de detalhes

A partir de uma página de detalhes do registo, a aplicação permite executar um dos seguintes procedimentos:

- Ligar (associar) um registo ou registos existentes.
- Criar um novo registo que fique automaticamente ligado ao registo principal.

Os novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados ao registo seleccionado. Por exemplo, uma actividade criada a partir da página Detalhes da pista é ligada à pista e, em seguida, é apresentada nas páginas de actividades.

NOTA: Também pode editar alguns campos em registos ligados na página Detalhes do registo principal (se a edição incorporada estiver activada). Para obter informações sobre como editar registos ligados a partir de registos principais, consulte Actualizar registos ligados a partir dos registos principais (consultar "Actualizar registos ligados a partir de registos principais" na página 74).

Para ligar um registo existente ao registo seleccionado

1. Seleccione o registo principal (o registo ao qual pretende ligar novos registos).

   Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página de detalhes do registo, desloque-se para a secção apropriada e clique em Adicionar.

3. Clique no ícone de pesquisa junto ao campo.

4. A janela de pesquisa é apresentada com uma lista dos registos disponíveis.

5. Na janela de pesquisa, pode:

   - Utilizar uma procura de filtro rápido para filtrar a lista. Consulte Filtrar listas (na página 85).
   - Clicar na ligação Avançadas para filtrar a lista, semelhante a Utilizar Procura avançada (na página 50).
   - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
   - Clicar em Novo para criar um novo registo que será adicionado à lista.

6. Clicar na ligação Seleccionar para seleccionar os registos necessários e clicar em OK.

   Clicar em Seleccionar para cada registo que necessitar, nos casos em que for possível seleccionar mais do que um registo. Os registos são deslocados da lista Registos disponíveis para a lista Registos seleccionados.

   O registo ou registos seleccionados são apresentados na página Detalhes.

Para criar um novo registo e ligá-lo ao registo seleccionado

1. Seleccione o registo principal (o registo ao qual pretende ligar novos registos).

   Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção apropriada e clique em Novo.

3. Na página de edição, crie um novo registo que seja ligado ao registo principal.

Para remover ou eliminar um registo ligado

1. Seleccione o registo principal.

   Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página de detalhes do registo, desloque-se para a secção adequada.

3 Na linha cuja ligação pretende remover ou eliminar, seleccione uma das seguintes opções do menu ao nível do registo:

- **Remover.** Esta opção desassocia os registos sem eliminar nenhum dos registos.
- **Eliminar.** Esta opção elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de registo que pode ligar a outros registos no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, são fornecidas instruções sobre como ligar o tipo de registo a partir da página Detalhes do registo principal.

Os tipos de registo que pode ligar ao registo seleccionado dependem do tipo de registo com que está a trabalhar, assim como da personalização que o utilizador ou os gestores efectuaram ao Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver a trabalhar numa determinada edição do Oracle CRM On Demand, tal como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou numa edição específica da indústria do Oracle CRM On Demand, pode ligar tipos de registo adicionais.

Tipo de registo	Informações
Conta	**Na aplicação padrão, a secção Contas está disponível nas páginas Detalhes para registos do contacto. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:** Para ligar uma conta existente e controlar a função que desempenha em relação ao contacto, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, seleccione uma conta, seleccione a função que a mesma desempenha para este contacto e clique em Guardar. Se a conta que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-la clicando em Nova na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de conta (consultar "Campos da conta" na página 212). Se a conta tiver mais do que uma função, clique em Editar funções na linha adequada, seleccione as funções e guarde o registo.
Parceiros da conta	**Na aplicação padrão, a secção Parceiros da conta aparece nas páginas Detalhes para registos da conta. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:** Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205).
Relações da conta	Consulte Controlar relações entre contas (na página 206).
Equipa da conta	Consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).

Tipo de registo	Informações
Campanhas	**Apenas a partir dos registos de contacto:** Para ligar uma campanha, clique em Adicionar, seleccione a campanha e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de campanha (na página 168).
Concorrentes	**Na aplicação padrão, a secção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e oportunidade:** Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205).
Contactos	**Na aplicação padrão, a secção Contactos está disponível para registos de actividade (tarefas e compromissos). Poderá ser necessário adicioná-la à disposição:** Para ligar o Contacto principal, clique em Editar e ligue o contacto. Para ligar contactos adicionais à actividade, desloque-se para baixo na secção Contactos, clique em Adicionar e ligue os registos de contactos. **Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de conta:** Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário de edição e guarde o registo. Para ligar um contacto existente, clique em Adicionar. Na página Lista de contactos, seleccione um contacto e clique em Guardar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 228). **Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:** Para ligar um contacto existente ao registo da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contactos, seleccione um contacto, defina a Função de compra do contacto e clique em Guardar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 228). Tem de seleccionar uma Função de compra para clarificar as responsabilidades de um contacto numa empresa e a influência desse contacto em decisões de compra. A Função de compra é crítica para a Análise da função chave e para compreender o ambiente da política de vendas. **NOTA:** Pode ligar o mesmo contacto a várias oportunidades ou vários contactos à mesma oportunidade.

Tipo de registo	Informações
Relações do contacto	Consulte Controlar relações entre contactos (na página 223).
Equipa de contacto	**Apenas a partir dos registos de contacto:** Para permitir que o registo de contacto esteja visível aos outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa de contacto, seleccione o nome do utilizador e os direitos de acesso do utilizador para o registo (no campo Acesso ao contacto) e guarde as alterações. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 91).
Pistas	**Na aplicação padrão, a secção Pistas aparece nas páginas Detalhes para registos de campanha:** Para ligar uma nova pista, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar pista e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (na página 186).
Notas	**Na aplicação padrão, a secção Notas aparece nas páginas Detalhes para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas:** Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Nota do registo e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar "Adicionar notas" na página 95).
Actividades abertas	**Na aplicação padrão, esta secção aparece nas páginas de detalhes para a maior parte dos registos:** Para ligar um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. ou Nova tarefa na barra de título. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos da actividade (na página 157). Pode ligar várias actividades ao registo seleccionado. Se uma actividade tiver uma hora associada à mesma, a actividade é apresentada na Lista de actividades e no Calendário. Os utilizadores que podem visualizar o registo seleccionado também podem ver as Actividades ligadas ao registo, incluindo essas actividades que são propriedade de ou atribuídas a outros. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de actividades, consulte Trabalhar com listas de actividades (na página 132).

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar oportunidade e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (na página 250). **NOTA:** Para ligar uma oportunidade a uma pista, converta a pista que está associada à campanha numa oportunidade. Para obter mais informações, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181).
Parceiros da oportunidade	**Na aplicação padrão, a secção Parceiros da oportunidade aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:** Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades (na página 237).
Referência	Consulte Adicionar referências (na página 225).
Soluções relacionadas	**Na aplicação padrão, a secção Soluções relacionadas aparece nas páginas Detalhes para registos de solução:** Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e seleccione uma solução existente na janela de pesquisa. Pode adicionar as soluções que desejar. Poderá ligar soluções entre si caso partilhem informações relacionadas ou se abordarem um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Nova, preencha com as informações necessárias e guarde o registo. **NOTA:** Pode rever pedidos de assistência ligados na página Detalhes da solução, mas terá de os ligar na página Detalhes do pedido de assistência.
Pedidos de assistência	**Na aplicação padrão, a secção Pedidos de assistência aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e contacto:** Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar pedido de assistência e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 303).

Tipo de registo	Informações
Soluções	**Na aplicação padrão, a secção Soluções aparece nas páginas Detalhes para registos de pedido de assistência:** Para ligar uma solução, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, pode clicar na ligação ID da solução para ligar uma solução existente ou clicar em Nova para criar uma nova solução. Para obter descrições de campo, consulte Campos de solução (consultar "Campos de soluções" na página 312). **SUGESTÃO** Antes de criar novas soluções, verifique a página Lista de soluções para certificar-se de que a solução não aguarda publicação da parte do gestor. A janela de pesquisa mostra apenas soluções marcadas como Publicadas com um estado de Aprovadas.
Equipa	**A secção Equipa não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Equipa a determinados tipos de registo:** Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizadores da equipa, seleccione o nome do utilizador. **NOTA**: Se o proprietário do registo fizer parte de um Grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas da equipa. Para mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
Utilizador	**A secção Utilizador não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Utilizador determinados tipos de registo:** Para controlar outro funcionário envolvido numa tarefa, na secção Utilizadores da página Detalhes da tarefa, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, seleccione o utilizador. **NOTA**: Ao contrário da funcionalidade Equipa, se o proprietário do registo fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas do utilizador. A lista de utilizadores não afecta a visibilidade dos registos; sendo utilizada exclusivamente para efeitos de controlo.

Actualizar registos ligados a partir de registos principais

Pode actualizar campos num registo ligado a partir do registo principal da seguinte forma:

- Através da edição de campos no registo ligado na página de detalhes do registo principal (se a edição incorporada estiver activada).

  Na maioria dos casos, pode editar campos em registos ligados a partir da página de detalhes do registo principal. No entanto, não pode editar os seguintes tipos de campos em registos ligados a partir da página de detalhes do registo principal:

  - Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado
  - Campos calculados como, por exemplo, Nome completo
  - Campos só de leitura na página Editar do registo ligado

  Também, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser mostrado sob registos principais múltiplos, os campos que fazem parte da relação podem ser editados. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta num registo da conta, o campo Papel da equipa pode ser editado, uma vez que o campo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. No entanto, os campos Apelido e Nome não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).

- Abrindo a página Editar para um registo ligado a partir da página de detalhes do registo principal e actualizando campos nessa página.

O procedimento seguinte descreve como actualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para actualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal

- Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada e edite os campos consoante for necessário.

  NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação Mostrar lista completa para ver todos os registos ligados desse tipo e, em seguida, editar os campos de registo na página Lista.

  Para mais informações sobre como editar campos incorporados, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

O procedimento seguinte descreve como abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal

1. Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada.
2. Clique na ligação Editar para o registo (se for fornecida) ou clique na ligação do nome do registo ligado.

   NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação Mostrar lista completa para ver todos os registos ligados desse tipo.

3. Quando a página Editar ou página de detalhes para o registo ligado abrir, actualize os detalhes do registo.

Para mais informações sobre como actualizar detalhes do registo, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

Página Registos favoritos

A página Registos favoritos mostra os registos favoritos. Pode aceder à página Registos favoritos clicando em Mostrar lista completa na secção Registos favoritos da barra de acção. A partir da página Registos favoritos, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência dos registos	Na barra de título Registos favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem dos registos até esta reflectir a sequência pretendida. Os registos são, em seguida, apresentados na nova sequência, na barra de acção e na página Registos favoritos.
Eliminar um registo da lista de favoritos	Na linha do registo que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar.
Apresentar detalhes de um registo	Clique no nome do registo para apresentar a página de detalhes do registo.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	No Número de registos mostrados que se encontra na lista pendente, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Trabalhar com listas

Pode limitar os registos visualizados criando listas filtradas para a maior parte dos tipos de registo. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registos que cumprem os critérios que compõem a lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas padrão para muitos tipos de registo que aparecem na página principal do registo. As listas personalizadas criadas pelo utilizador ou pelos gestores são adicionadas a essa secção da Lista.

Quando selecciona uma lista filtrada, a lista de registos que correspondem aos critérios abre na página Lista do registo. Pode optar por visualizar os primeiros 25, 50, 75 ou 100 registos na página de cada vez. A opção que escolher manter-se-á nas páginas Lista para todos os tipos de registo, até a alterar novamente. Quando percorre uma lista, o registo no qual o apontador se encontra fica realçado por uma alteração na cor de fundo.

Se existirem mais registos na lista do que os que podem ser apresentados numa página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
- A última página na lista mostra uma página completa de registos e o número de registos mostrados na última página na lista é determinado pelo número de registos escolhidos para apresentar na página da lista. Como resultado, alguns dos registos que aparecem na última página da lista poderão também aparecer na segunda a partir da última página.

  Por exemplo, presuma que uma lista tem um total de 40 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Os registos são apresentados em duas páginas da lista. A primeira página da lista mostra os primeiros 25 registos, enquanto a segunda mostra os últimos 25 registos na lista. Neste exemplo, 10 dos registos na lista aparecem na primeira e na segunda página da lista.

Nas páginas Lista, também pode efectuar o seguinte:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou actualizar.
- Actualizar de forma inline os campos na página Lista.
- Criar novos registos.

NOTA: Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser utilizados para ordenar listas.

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo (ao lado de cada nome de registo) para executar várias acções nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (seleccionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

É possível filtrar posteriormente a lista se existirem demasiados registos na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte Filtrar listas (na página 85). Também pode adicionar a lista às Listas favoritas na barra Acção clicando no ícone Favoritos.

Cada lista filtrada é específica do tipo de registo, tal como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para utilização pessoal, mas é necessário ter a função apropriada para criar listas públicas que estejam disponíveis para todos os funcionários.

NOTA: Uma lista criada por si ou pelos seus gestores aparecerá apenas no idioma em que for criado. Se mudar de idioma, este não será adicionado às listas nos outros idiomas suportados pela aplicação. Apenas as listas filtradas predefinidas aparecem em todos os idiomas. Por exemplo, se um gestor italiano criar uma nova lista e alguém da sua equipa utilizar a versão espanhola do produto, os membros da equipa não conseguirão ver a lista recentemente criada.

Acerca da criação de marcadores para páginas de listas

Na maioria das listas, as páginas da lista partilham o mesmo URL. Como resultado, quando cria um marcador para uma página numa lista, o marcador abre sempre a lista da página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista (normalmente, a primeira página da lista). Do mesmo modo, quando copia o URL a partir

do campo de endereço de uma página numa lista e posteriormente cola o URL no campo de endereço do navegador, a lista abre na página que abriu quando acedeu à lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando abre uma lista a partir da ligação da lista na Página principal Conta, a lista é aberta na primeira página. Se navegar para a terceira página da lista e criar um marcador para essa página, o novo marcador irá abrir a lista na primeira página (ou seja, a página que abriu quando acedeu pela primeira vez à lista).

NOTA: Se criou um marcador para uma página específica numa lista no Oracle CRM On Demand, versão 18 ou anterior, esse marcador abre a lista na página em que criou originalmente o marcador. Por exemplo, se criou um marcador para a quinta página numa lista no Oracle CRM On Demand, versão18, esse marcador abre a lista na quinta página. No entanto, se navegar depois para a sexta página na lista e criar um novo marcador para essa página, o novo marcador abrirá na quinta página (ou seja, a página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista a partir do marcador criado no Oracle CRM On Demand, versão18).

Opções de Gestão de listas

Na página de lista para a maior parte dos tipos de registo, existe um botão Menu que contém algumas das, ou todas as opções que se seguem:

- **Eliminação em diferido**. Elimina todos os registos de uma lista, consulte Eliminar e restaurar registos (na página 109).
- **Atribuição de livros em diferido**. Adiciona registos a um livro ou remove registos de um livro, consulte Atribuir registos a livros (na página 1319).
- **Exportar lista**. Exporta uma lista para guardar no computador. Consulte Exportar registos em listas (na página 88).
- **Actualização em massa**. Actualiza um número de registos ao mesmo tempo, consulte Actualizar grupos de registos (na página 93).
- **Planeamento de chamadas em bloco**. Para criar uma chamada planeada para um ou mais clientes, consulte Planeamento de chamadas em bloco (na página 145).
- **Total de registos.** Para contar os registos numa lista, consulte Contar registos em listas (consultar "Contar registos nas listas" na página 88).
- **Refinar lista**. Refina uma lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (na página 80).
- **Mostrar filtro de listagem**. Mostra as informações chave de uma lista, consulte Página Ver lista (na página 87). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
- **Gerir listas**. Gere as listas para o tipo de registo, consulte Página Gerir listas (na página 86).
- **Criar nova lista**. Cria uma nova lista filtrada, consulte Criar e refinar listas (na página 80).
- **Guardar lista**. Guarda uma lista. Quando clica em Guardar lista, vai directamente para uma página com opções de Guardar.

Aceder às opções de Gestão de listas

A forma como navega para as opções de gestão de listas depende do tipo de registo, tal como mostrado na tabela seguinte:

Tipo de registo	Passos
Tipos de registo principais (em separadores)	1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na secção Listas, clique numa lista. 3 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária. Também pode aceder à página Nova lista da seguinte forma: 1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na barra de título Lista, clique no botão Nova. **NOTA:** Listas de comunicação são listas de tipos específicos de actividades. Deste modo, utilize a página Lista de actividades para criar Listas de comunicação adicionais. As listas de comunicação só estão disponíveis se a empresa do utilizador utilizar o centro de chamadas,
Actividades	1 Clique no separador Calendário. 2 Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. 3 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária.
Alertas	1 Clique no separador Página principal. 2 Na parte inferior da secção Alertas, em A minha página principal, clique na ligação Mostrar lista completa. 3 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária. **NOTA:** Se não existirem alertas, a ligação Mostrar lista completa não irá aparecer.
Anexos	Disponível apenas se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir anexos. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Gerir anexos. 4 Na página Gerir anexos, clique no botão Criar nova lista.

Tipo de registo	Passos
Utilizadores	Disponível apenas se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso. 3 Clique na ligação Gestão de utilizadores. 4 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária.
Categorias do produto	Disponível apenas se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Categorias de produtos. 4 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária.
Produtos	Disponível apenas se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo. 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Produtos. 4 Clique no botão Menu e seleccione a opção necessária.

Listas filtradas padrão

Para obter uma descrição das listas filtradas padrão, consulte o tópico da Página principal Trabalhar com o *tipo de registo* para cada tipo de registo; por exemplo:

- Trabalhar com a Página principal de pistas (na página 175)
- Trabalhar com a Página principal Conta (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta" na página 195)
- Trabalhar com a Página principal de contactos (na página 215)
- Trabalhar com a Página principal da oportunidade (na página 234)

- Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência (na página 297)

Para abrir uma lista

1. Clique no separador do registo.

   NOTA: Para obter listas de actividades, clique no separador Calendário e, em seguida, clique em Mostrar lista completa, na secção Tarefas abertas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de actividades, consulte Trabalhar com listas de actividades (na página 132).

2. Na secção Listas na página principal do registo, seleccione a lista com a qual pretende trabalhar.

Alterar a sequência de listas apresentadas numa página principal

Pode utilizar o seguinte procedimento ou, a partir de uma página de lista, clique em Menu e seleccione Gerir listas para aceder ao botão Ordem da lista.

Para alterar a sequência de listas apresentadas numa página principal

1. Clique no separador do registo.
2. Na parte inferior da secção Listas do registo, clique na ligação Gerir listas.
3. Clique no botão Ordem da lista.
4. Na lista Listas a aparecer na página principal, utilize as setas para alterar a sequência das listas.
5. Clique em Guardar.

   Na Página principal do registo, as listas são apresentadas pela sequência configurada. (Apenas as 10 primeiras listas aparecem na página principal.)

Criar e refinar listas

Quando cria ou refina uma lista de registos, a função de utilizador determina os campos que pode pesquisar e os campos que pode apresentar na lista, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas estiver activo na função de utilizador, pode pesquisar todos os campos e apresentar todos os campos nos registos devolvidos.

  NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os Campos na Pesquisa e Listas não estiver activado na função de utilizador, pode pesquisar e apresentar apenas os campos que são apresentados na disposição de página Detalhes

atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se o administrador da empresa tiver definido disposições de página dinâmicas para o tipo de registo para a função de utilizador, pode pesquisar e apresentar todos os campos que são apresentados nas diversas disposições de página dinâmicas atribuídas à função de utilizador. (*Disposições dinâmicas* são disposições de página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo, dependendo do valor da lista de escolha que seleccionar num determinado campo no registo.)

No entanto, quando refinar uma lista que tenha sido criada antes da Versão 18 do Oracle CRM On Demand, pode pesquisar e apresentar quaisquer campos que já tenham sido incluídos na lista, assim como os campos que são apresentados na disposição da página Detalhes que está atribuída à função de utilizador.

Antes de começar. Quando cria uma lista, necessita de introduzir os campos e valores para os critérios que configura. Poderá pretender ir em primeiro lugar à página Editar do registo e tomar nota dos valores e nomes dos campos exactos, à medida que são utilizados no Oracle CRM On Demand. Caso contrário, a lista filtrada poderá não escolher os registos correctos. Alternativamente, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes dos campos exactos. No entanto, a impressão não captura os valores dos campos para listas pendentes.

Para configurar uma lista

1 Criar uma nova lista ou navegar para a página Refinar lista para uma lista existente.

Na página Lista da maioria dos tipos de registo, existe um botão Menu que inclui as opções de criar uma nova lista ou refinar uma lista existente. Para obter mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

2 Na página Nova Lista ou na página Refinar Lista, na secção Procurar em, seleccione uma das seguintes opções:

- Conjunto de registos
- Livro

NOTA: A secção Procurar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Procurar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver activada para a empresa.

3 Se seleccionar a opção Conjunto de registos, seleccione um dos seguintes a partir da lista no campo Conjunto de registos:

- **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.
- **Todos os meus registos.**
- **Todos os registos onde estou na equipa**. Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
  - Os registos do utilizador.
  - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.

- Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, actividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.

- **Todos os registos que são minha propriedade ou dos meus subordinados**.
- **Todos os registos onde eu ou os meus subordinados estão na equipa**
- **O meu livro predefinido**. A predefinição do utilizador para o Selector de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.

4 Se seleccionar a opção Livro, seleccione um livro, um utilizador ou delegue no Selector de livros.

Para mais informações, consulte Utilizar o Selector de livros (na página 62).

5 Na secção Escolher sensibilidade a maiúsculas/minúsculas, seleccione a caixa de verificação Não sensível a maiúsculas e minúsculas, se necessário.

Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, os campos em que a pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul na secção Introduzir critérios de pesquisa.

6 Na secção Introduzir critérios de procura, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione um campo a partir da lista de campos.

Os campos são previamente preenchidos com os campos de procura direccionada para o tipo de registo.

Alguns campos são optimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos optimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da procura. Se os critérios de procura incluírem um campo que não é optimizado para procura, a procura poderá ser mais lenta.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, seleccione o campo correspondente que aparece na tabela seguinte ou em Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).

NOTA: Os campos listados nesta tabela podem não se aplicar a todos os países ou locais.

Para filtrar a lista neste campo	Seleccione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Section Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação

Para filtrar a lista neste campo	Seleccione o campo a partir da lista pendente
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

b Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Se estiver a refinar uma lista, os campos já se encontram preenchidos com os critérios que poderá refinar ainda mais.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte Acerca de condições do filtro (na página 56).

SUGESTÃO: Para criar uma lista de pedidos de assistência sem proprietário, seleccione o campo ID do proprietário, a condição do filtro Igual, e deixe o valor em branco. Pode criar outras listas nulas através desta abordagem geral.

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, verifique se está a seguir as regras descritas em Acerca de valores do filtro (na página 61). Caso contrário, os registos correctos poderão não ser incluídos na lista.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos $100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de $100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

7 Para a secção Apresentar colunas e ordem de organização:

a Escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos seleccionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

b Na lista pendente Ordenar por, seleccione um campo de ordenação predefinido e clique em Crescente ou Decrescente para seleccionar a sequência de ordenação.

Alguns campos são optimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos optimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está optimizado como o campo de ordenação predefinido, a procura poderá ser mais lenta.

NOTA: Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

8 (Opcional) Para ver os resultados dos critérios de procura sem guardar a lista, clique em Executar.

A página de lista surge apresentando os resultados dos critérios de pesquisa. Em seguida, pode clicar no botão Menu na barra de título e seleccionar Guardar lista ou Refinar lista para guardar a lista.

9 Clique em Guardar e preencha os campos na secção Guardar opções:

Campo	Comentário
Nome da lista	Escreva um nome para a lista (limite de 50 caracteres). Pode utilizar quaisquer símbolos ou sinais de pontuação excepto aspas ("") no Nome da lista. As listas criadas são ordenadas alfabeticamente. Desta forma, deve considerar colocar a palavra mais pertinente no início do nome.
Descrição	Introduza uma descrição até 251 caracteres.
Acessibilidade de listas	Se a função de utilizador incluir o privilégio Definir listas públicas, seleccione uma destas opções: ■ **Privado.** Permite-lhe visualizar individualmente a lista filtrada. ■ **Público.** Disponibiliza a lista para todos os funcionários. As listas públicas aparecem na Página principal do registo para todos os funcionários na empresa do utilizador. ■ **Específico da função**. Disponibiliza a lista apenas para os utilizadores com uma função específica.

1 Clique em Guardar e executar.

A lista filtrada criada aparece na lista pendente na barra de título desta página e na secção de listas da página principal do registo.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de lista foi excedido, refine posteriormente os critérios da lista e voltar a tentar. Pode obter mais informações sobre a optimização de procuras e listas no Web site Centro de formação e suporte, que pode aceder clicando na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Filtrar listas

Numa página de lista, pode filtrar rapidamente os registos na lista de duas formas:

- Utilizando os controlos da procura alfabética para filtrar numa coluna em particular
- Utilizando uma procura de filtro rápido

Por predefinição, as páginas de lista mostram os controlos de procura alfabética mas pode clicar no ícone de comutador de filtro para mostrar os controlos de filtro rápido. Para voltar aos controlos de procura alfabética, pode clicar no ícone de ABC. Os controlos de procura apresentados mantêm-se nas diferentes sessões.

Para obter uma filtragem mais avançada, também pode filtrar a lista clicando no botão Menu, na barra de título e clicando em Refinar lista.

Também pode restringir os registos procurados seleccionando um livro ou utilizador do selector de livros. Para mais informações, consulte Utilizar o selector de livros (na página 62).

Procura alfabética

A procura alfabética permite:

- Clicar numa letra na barra do alfabeto para mostrar apenas os registos que começam por essa letra.
- Introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para localizar os registos que começam por esses caracteres. Para utilizar caracteres universais, consulte Acerca de Valores do filtro (na página 61).
- Clique num cabeçalho de coluna para ordenar registos com base nessa coluna. Uma seta junto a esse cabeçalho de coluna indica a coluna em que a ordenação se baseia e se esta é efectuada de forma crescente ou decrescente. Por predefinição, a procura dos registos é efectuada utilizando a coluna mais à esquerda como a chave de procura.

A procura alfabética não é sensível a maiúsculas e minúsculas e não afecta os critérios de procura de Refinar lista.

Ocasionalmente, a barra do alfabeto não está activa (os respectivos caracteres não são hiperligações), uma vez que a sequência de ordenação se encontra numa coluna com a qual a barra do alfabeto não trabalha. Por exemplo, a sequência de ordenação para a página Itens eliminados encontra-se na coluna Tipo, que não pode ser ordenada. Por conseguinte, a barra do alfabeto não está activa. No entanto, se clicar no cabeçalho de coluna Nome, os dados serão ordenados e a barra do alfabeto activada.

Procura de filtro rápido

A procura de filtro rápido permite filtrar a lista para mostrar os registos em que um campo seleccionado cumpre determinados critérios de filtro.

Na secção Mostrar resultados aqui da página, o utilizador selecciona ou introduz valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respectivamente o campo de procura, condição do filtro e valor do filtro (se a condição do filtro necessitar de um valor). Os valores disponíveis na lista da condição do filtro variam de acordo com o campo de procura seleccionado. Para obter informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte Acerca de condições do filtro (na página 56).

Os campos disponíveis na lista de campos de procura são aqueles que são optimizados para uma pesquisa rápida e todos os campos adicionais que tenham sido especificados pelo administrador da empresa.

O campo de valor do filtro muda para corresponder ao tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é apresentado quando pretende seleccionar uma data e um ícone de telefone é apresentado quando pretende especificar um número de telefone. O valor do filtro é oculto quando não é necessário qualquer valor com a condição do filtro. Para os campos de texto e de telefone, pode utilizar caracteres universais. Consulte Acerca de Valores do filtro (na página 61).

A procura de filtro rápido não é sensível a maiúsculas e minúsculas e não afecta os critérios de procura de Refinar lista.

Para executar uma procura de filtro rápido

1. Seleccione um campo na lista pendente à direita da etiqueta Mostrar resultados aqui.
2. Seleccione uma condição da lista pendente da condição do filtro.
3. Se necessário, introduza um valor na lista pendente de valores do filtro.
4. Clique em Ir.

Página Gerir listas

A página Gerir listas mostra as listas filtradas para um tipo de registo específico: as listas criadas pelo utilizador, as listas criadas pelo gestor para utilização do utilizador e as listas fornecidas pelo sistema. Pode aceder à página Gerir listas seleccionando Gerir listas no botão Menu numa página de lista. Para mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma lista a Listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.
Alterar a sequência das 10 primeiras listas na Página principal do registo e na lista pendente	Na barra de título Gerir listas, clique no botão Ordem da lista. Na página Ordem de apresentação da lista, altere a ordem das 10 listas até estas reflectirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na Página principal do registo e na lista pendente, nas páginas de lista. **NOTA:** As listas que permanecem na lista Disponíveis não aparecem como opções nas listas pendentes ou nas Páginas principais.
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerir listas, clique no botão Nova lista. Na página Nova lista, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar uma lista	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar. Só pode eliminar listas que tenha criado.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Actualizar uma lista	Na linha da lista que pretende actualizar, clique na ligação Editar. Esta acção abre a página Refinar lista onde pode actualizar a lista. **NOTA:** Não pode alterar as listas filtradas padrão distribuídas com a aplicação ou as listas guardadas antes de a capacidade de actualização ter sido disponibilizada.
Ver as informações chave e filtrar as informações para uma lista.	Na linha da lista, clique na ligação Ver. Esta acção abre a página Ver lista.

Página Ver lista

A página Ver lista apresenta as seguintes informações:

- **Informações chave da lista**. O nome e a descrição da lista e ainda:
  - **Acessibilidade de listas**. A visibilidade da lista indicando se é privada, pública ou específica de uma função de utilizador.
  - **Procurar em**. O subconjunto de registos procurado para filtrar a lista.
- **Informações do filtro**. Os campos, condições do filtro e valores do filtro utilizados para produzir a lista filtrada.
- **Campos seleccionados**. Os campos seleccionados para serem apresentados como colunas nos resultados da procura e a sequência de ordenação do campo seleccionado como campo de procura predefinido.

Pode aceder à página Ver lista seleccionando Mostrar filtro de listagem a partir do botão Menu numa página de lista. Para mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Página Listas de favoritos

Quando clica na ligação Mostrar lista completa, na secção Listas de favoritos da barra de acção, a página Listas de favoritos é aberta, mostrando as listas de favoritos.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Listas de favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas de favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem das listas até estas reflectirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na barra de acção e na página Listas de favoritos.
Eliminar uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Remover.
Apresentar uma lista	Clique no nome da lista para apresentar a página de lista a partir da qual pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Pode incorporar Listas de favoritos como um widget da Internet noutras aplicações. Para mais informações, consulte Incorporar um widget da lista de favoritos (consultar "Incorporar um widget de listas de favoritos" na página 686).

Contar registos nas listas

O procedimento seguinte descreve como contar os registos numa lista.

Para contar os registos numa lista

- Na página Lista de registos, clique em Menu e, em seguida, seleccione Total de registos.

NOTA: Se existirem mais de 1000 registos na lista, a operação de contagem falhará e será apresentada uma mensagem indicando que existem demasiados registos a corresponderem aos critérios de procura. Se isto acontecer, refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Se a operação de contagem levar mais do que 30 segundos, a operação falhará. Se isto acontecer, volte a tentar ou refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Exportar registos em listas

Pode exportar os registos que cumprem os critérios configurados numa lista. Depois de o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registos, pode guardá-la transferindo o ficheiro.

NOTA: O Oracle CRM On Demand mantém os resultados da exportação durante 72 horas. Depois disso, tem de exportar a lista novamente.

Pode exportar imediatamente até 250 registos de uma lista. Quando seleccionar esta opção, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação actual da lista) até um máximo de 250 são exportados. Ou pode exportar todos os registos numa lista. Quando exportar todos os registos de uma lista, o pedido de exportação é carregado em fila e executado como uma tarefa em modo batch.

Para exportar registos a partir de uma lista, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Lista - Exportar todos os campos ou o privilégio Lista - Exportar campos apresentados. Quando exporta uma lista de registos, a função de utilizador determina quais os campos que pode exportar, da seguinte forma:

- Se o privilégio Lista - Exportar todos os campos estiver activo na função de utilizador, pode escolher exportar todos os campos nos registos ou exportar apenas os campos que são apresentados na lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver activo na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver activo, só pode exportar os campos que são apresentados na lista.

O procedimento seguinte descreve como exportar até 250 registos numa lista.

Para exportar até 250 registos numa lista

1. Abra a lista de registos que pretende exportar.
2. Se necessário, ordene a lista para que os registos que pretende exportar apareçam na parte superior da lista.

   SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.
3. Na página de Lista do registo, clique em Menu e seleccione Exportar lista.
4. Na página Exportar lista:
   - Na secção Tipo de exportação, seleccione o ícone Exportação imediata.
   - Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, seleccione as opções que pretende.

     NOTA: A secção Campos para exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.
5. Clique em Exportar.
6. Clique em Transferir para transferir o ficheiro.

O procedimento seguinte descreve como exportar todos os registos numa lista.

Para exportar todos os registos numa lista.

1. Abra a lista de registos que pretende exportar.
2. Na página de Lista do registo, clique em Menu e seleccione Exportar lista.
3. Na página Exportar lista:

- Na secção Tipo de exportação, seleccione o ícone Exportação na fila de espera.
- Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, seleccione as opções que pretende.

  NOTA: A secção Campos para exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

4 Clique em Exportar.

  Aparece a página Fila dos pedidos de exportação pessoal.

5 Se o pedido de exportação estiver na secção da página Pedidos pendentes, clique em Actualizar para ver se o pedido de actualização foi concluído.

6 Quando o pedido de exportação é apresentado na secção Pedidos concluídos da página Fila dos pedidos de exportação pessoal, clique na ligação Lista ou Tipo de registo para abrir a página Listar detalhe de pedido de exportação.

7 Na secção da página Anexo do pedido de exportação, na linha que contém o ficheiro ZIP que pretende transferir, seleccione Transferir no menu a nível do registo.

  O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo exportado.

Os ficheiros ZIP das listas que são exportadas como pedidos carregados em fila de espera estão disponíveis através da página Fila dos pedidos de exportação pessoal durante 72 horas após o pedido de exportação ser concluído. O procedimento seguinte descreve como aceder aos ficheiros ZIP a partir da página Fila dos pedidos de exportação pessoal.

Para aceder aos ficheiros ZIP a partir da página Fila dos pedidos de exportação pessoal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.

2 Clique em Ferramentas de dados e integração.

3 Clique em Fila dos pedidos de exportação.

  É apresentada a página Fila dos pedidos de exportação pessoal, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação.

4 Na secção Pedidos concluídos, clique na ligação Tipo de exportação ou Tipo de registo para abrir a página Detalhes do pedido de exportação da lista.

5 Na secção da página Anexo do pedido de exportação, na linha que contém o ficheiro ZIP, pode efectuar o seguinte:

- Seleccione Transferir a partir do menu a nível do registo para abrir ou guardar o ficheiro ZIP.

  O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo exportado.
- Clique em Eliminar para eliminar o ficheiro.

Transferir a propriedade dos registos

Um utilizador é proprietário de um registo quando o respectivo nome consta no campo Proprietário. Normalmente, um utilizador pode ver e editar todos os registos da respectiva propriedade. O utilizador torna-se um proprietário quando:

- Cria o registo
- O registo lhe é atribuído
- Pertence a um grupo que é proprietário do registo (com a propriedade de grupo, o nome do utilizador pode não aparecer no campo Proprietário)

Pode transferir a propriedade da maior parte dos registos se:

- For proprietário do registo
- Um dos subordinados directos do utilizador for proprietário do registo
- O privilégio e nível de acesso do utilizador o permitirem

NOTA: No caso apenas dos registos de contas, contactos e oportunidades, também pode transferir a propriedade se o proprietário do registo lhe tiver concedido direitos de acesso total a esse registo.

Para transferir a propriedade de um registo

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.

   NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver activada para a empresa, não necessitará de abrir a página Editar. Em vez disso, pode editar o campo Proprietário directamente na página Detalhes.

3. Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário.

4. Na janela de pesquisa, clique na ligação Apelido de outro funcionário.

5. Guarde o registo.

Partilhar registos (equipas)

Para alguns tipos de registo, é possível partilhar um registo para que uma equipa de utilizadores o possa visualizar. Os tipos de registo que se seguem podem ser partilhados por equipas:

- Conta
- Acreditação
- Candidatura
- Plano de negócio

- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objectos personalizados
- Registo do negócio
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objectivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de assistência
- Pedido de preço especial

Com registos de contas, podem também partilhar os registos de contactos e de oportunidades ligados a esse registo de conta.

Para partilhar um registo de contacto, tem de adicionar primeiro a pessoa à Equipa do registo seleccionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que a pessoa tem ao registo.

Para partilhar um registo

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe do registo, desloque-se para a secção Equipa e clique em Adicionar utilizadores.

3. Na janela Adicionar utilizador da equipa, clique no ícone de pesquisa junto a Utilizador.

4. Na janela de pesquisa, seleccione um funcionário.

5. Definir funções e níveis de acesso:

   NOTA: Dependendo do tipo de registo e configuração, a candidatura poderá diferir destas opções.

   a. (Opcional) Para explicar o papel desempenhado pelo registo ligado em relação ao registo principal, seleccione uma opção da lista pendente Função da equipa.

   b. Para definir os direitos de acesso para o tipo de registo para os membros da equipa, seleccione uma opção na lista pendente Acesso. Por predefinição, as opções que estão disponíveis são as seguintes:

- **Só de leitura.** Os utilizadores podem visualizar registos mas não os podem alterar.
- **Editar.** Os utilizadores podem actualizar os registos.
- **Total.** Os utilizadores podem actualizar ou eliminar registos.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para as equipas.

NOTA: As chefias têm acesso de proprietário aos registos dos respectivos subordinados (desde que a opção Visibilidade da chefia esteja activada para a empresa), independentemente das selecções efectuadas aqui. Para qualquer utilizador, o acesso mais liberal definido em qualquer ponto da aplicação é aquele que determina o nível de acesso para esse utilizador. Para mais informações sobre perfis de acesso, consulte Gestão de perfis de acesso (na página 1245).

6 Clique em Guardar.

7 (Só equipas de oportunidades) Para atribuir parte ou o total de receitas na oportunidade a um membro da equipa, efectue o seguinte procedimento:

a Na página Detalhes da oportunidade, na secção Equipa da oportunidade, clique em Editar utilizadores.

b Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade, no campo % de divisão, introduza a percentagem do valor que será atribuído ao membro da equipa.

O valor no campo % de divisão pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

NOTA: O campo Dividir receitas é um campo só de leitura que é calculado a partir do campo % de divisão no registo da equipa da oportunidade e o campo Receitas no registo da oportunidade.

c Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter as informações relacionadas sobre as equipas da oportunidade:

- Acerca de equipas da oportunidade (na página 249)

Actualizar grupos de registos

Pode actualizar os calores nos campos para uma lista de registos ao mesmo tempo, para os seguintes tipos de registo:

- Contas
- Actividades (tarefas, compromissos)
- Contactos
- Oportunidades
- Pistas

- Pedidos de assistência

Por exemplo, poderá pretender alterar o proprietário de um lote de registos para um funcionário diferente. Pode fazê-lo através da actualização dos grupos de registos.

É possível actualizar valores num máximo de 50 registos seleccionados de cada vez. Se existirem mais de 50 registos na lista, poderá repetir a tarefa até todos os registos serem actualizados. Ou, poderá refinar posteriormente a lista para que apenas os registos que pretende actualizar apareçam na lista.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Se for necessário, crie uma lista para capturar os registos que pretende actualizar. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).
- Para actualizar grupos de registos, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Actualização em massa.

O procedimento seguinte descreve como actualizar os registos seleccionados numa lista.

Para actualizar os registos seleccionados numa lista

1. Abra a lista de registos que pretende actualizar.
2. Se for necessário, ordene a lista para que os registos que pretende actualizar apareçam na parte superior da lista.

   SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.
3. Na página Lista de registos, clique no Menu e seleccione Actualização em massa.
4. No Passo 1, desmarque a caixa de verificação para os registos que não pretende actualizar e, em seguida, clique em Seguinte.
5. No Passo 2, seleccione os campos que pretende actualizar e introduza novos valores para esses campos.

   Pode seleccionar até cinco campos para actualizar para novos valores. Para remover valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco no passo 2.
6. Clique em Concluir.

Agregar registos

Para determinados tipos de registo, incluindo contas, contactos, pistas, pedidos de assistência, agregados familiares e contas em carteira, se tiver um registo duplicado, pode agregar os dois registos num só.

Quando agrega dois registos, especifica os valores de campo dos dois registos que pretende manter no registo que retém e o qual é designado por *registo principal.* O registo que é eliminado é designado por *registo duplicado*.

As considerações seguintes aplicam-se à agregação de registos:

- Se um campo tiver o mesmo valor no registo principal e no registo duplicado, não é possível alterar o valor no campo durante a operação de agregação.
- Nos campos actualizados pelo sistema, o valor é predefinido para o valor do registo principal durante a operação de agregação e não é possível alterá-lo.
- As equipas de contas e contactos não são agregadas. A equipa do registo principal é retida.
- Quaisquer registos que estejam ligados ao registo duplicado serão ligados ao registo principal.
- Não existe uma verificação de duplicados para os registos relacionados. Para remover registos relacionados duplicados terá de os eliminar.
- Quando agrega contas, o proprietário do registo de conta duplicado é adicionado à equipa da conta, recebendo acesso total ao registo principal.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Agregar registos.
- O nível de acesso ao registo principal e ao registo duplicado deve permitir eliminar o registo. Se o nível de acesso ao registo principal não permitir eliminar o registo, o botão Agregar não estará disponível no registo.
- Tome nota dos nomes de registo para poder seleccioná-los durante a agregação.

Para agregar dois registos

1. Seleccione o registo que pretende reter como registo principal.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página de detalhes do registo, clique no botão Agregar.
3. No passo 1, clique no ícone de pesquisa e seleccione o registo duplicado.
4. No passo 2, reveja os valores para cada registo e seleccione os valores para guardar com o registo.

   A coluna Valor a guardar apresenta os valores do registo principal por predefinição.

5. Clique em Concluir.

Adicionar notas

Para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas, pode adicionar uma nota de duas formas:

- Ao clicar no ícone de nota no canto superior direito da página Detalhes do registo. Isto está disponível se o Centro de mensagens estiver activado para a empresa. Com este método pode adicionar notas a uma lista de notas para o registo e subscrever notas que são adicionadas ao registo.
- Ao clicar em Nova na secção Notas.

Normalmente, se o administrador da empresa tiver disponibilizado o ícone de nota, a secção Notas não estará disponível. No entanto, se existir a secção Notas, as notas que o utilizador adicionar à lista de notas também serão adicionadas à secção Notas.

Para mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte Trabalhar com o Centro de mensagens (na página 39). Para mais informações sobre como utilizar a lista de notas, consulte Trabalhar com a Lista de notas (na página 98).

O método utilizado para criar uma nota não tem qualquer efeito nas permissões de acesso à nota.

Para adicionar uma nota utilizando o ícone de nota

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes, clique no ícone de nota.
3. Clique em Nova nota.
4. Na linha superior da nota, preencha o Assunto.
5. Para impedir que terceiros visualizem a nota, seleccione Privado.

   Se não seleccionar Privado, outras pessoas poderão aceder a este registo e, assim, ver a nota.

6. Clique em Guardar.

Para adicionar uma nota na secção Notas

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página de detalhes, desloque-se para a secção de notas e clique em Nova, na barra de título Notas.
3. Na página Editar nota, preencha o Assunto.
4. Para impedir que terceiros visualizem a nota, seleccione Privado.

   Se não seleccionar Privado, outras pessoas poderão aceder a este registo e, assim, ver a nota.

5. Guarde o registo.

Página Editar nota

A página Editar nota permite adicionar uma nota a um registo ou actualizar informações numa nota existente. Mostra o conjunto completo de campos para um registo de nota.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório em que introduziu uma breve descrição do conteúdo ou objectivo da nota.
Privada	Se seleccionar esta caixa de verificação, os outros utilizadores não poderão visualizar a nota. Se não a seleccionar, qualquer pessoa com acesso a este registo poderá ver a nota.
Descrição	O conteúdo da nota. O número máximo de caracteres permitido é 16.350. **NOTA:** São aplicadas diversas restrições quando importa notas para o Oracle CRM On Demand (consulte Campos de notas: Preparação da importação (consultar "Campos de nota: preparação da importação" na página 1552)).

Página de nota (Lista)

A página de nota mostra todas as notas ligadas a um registo. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página de nota:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nota	Na barra de título Notas, clique no botão Nova nota. Na página Editar nota, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar uma nota	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respectiva eliminação.
Localizar uma nota	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para notas que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Actualizar uma nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende actualizar. Na página Editar nota, actualize as informações e guarde o registo. Também pode editar os campos apresentados na página de nota incorporada.
Ver detalhes da nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende actualizar. Na página Editar nota, reveja os detalhes da nota.

Trabalhar com a lista de notas

Se esta funcionalidade estiver activada para a empresa, as páginas Detalhes do registo contêm um ícone de nota no canto superior direito da página. O número junto do ícone de nota indica o número de notas anexadas ao registo.

Quando clica no ícone de nota, é apresentada uma lista de notas. Para cada nota é apresentado o nome do utilizador que a criou, juntamente com o assunto da nota ou primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Deslocar para baixo até à nota necessária.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, escreva a nota e clique em Guardar. A nota é enviada para o Centro de mensagens de todos os utilizadores que subscreveram o registo. A partir do Centro de mensagens, os utilizadores podem clicar numa ligação na nota para navegar para o registo.
Subscrever as notas no registo	Clique em Subscrever. Para mais informações, consulte Subscrever notas (consultar "Subscrever as notas" na página 98).
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta acção elimina a nota do Centro de mensagens e as páginas Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique no nome do utilizador. É apresentada a página Detalhes do registo para o utilizador.

Subscrever as notas

É possível subscrever as notas que são adicionadas a um registo de modo a que quando alguém adicionar uma nota ao registo a mesma seja enviada para o Centro de mensagens do utilizador. Pode subscrever as notas ou qualquer registo a que tenha acesso.

A partir do Centro de mensagens pode clicar numa ligação de uma nota num registo para navegar para o mesmo.

Para mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte Trabalhar com o Centro de mensagens (na página 39).

Para subscrever as notas num registo

1 Seleccione o registo.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.

3 Clique no botão Subscrever.

A etiqueta do botão é alterada para Anular subscrição. Pode cancelar a subscrição clicando novamente no botão Anular subscrição.

Enviar notas para outros utilizadores

Pode enviar uma nota a outros utilizadores clicando num ícone de nota que é apresentado junto de um nome de utilizador na aplicação. A nota é enviada para o Centro de mensagens do utilizador.

Pode utilizar esta funcionalidade com os campos associados a um nome de utilizador, tais como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Estes campos aparecem nas páginas Detalhes, listas e outros locais na aplicação.

A partir do Centro de mensagens pode responder a notas de outros utilizadores.

Pode adicionar registos de utilizadores à secção Registos de favoritos na barra de acção. Isto permite o acesso rápido aos utilizadores que recebem frequentemente as suas mensagens.

Para mais informações sobre como utilizar o Centro de mensagens, consulte Trabalhar com o Centro de mensagens (na página 39).

Para enviar uma nota a outro utilizador

1 Desloque o ponteiro sobre o campo associado ao nome de utilizador de modo a que seja apresentado o ícone de nota.

2 Clique no ícone de nota

3 Escreva a nota e clique em Guardar.

Trabalhar com anexos

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado a função de utilizador e os perfis de acessos, poderá anexar ficheiros (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registo. Pode encontrar instruções sobre como anexar ficheiros nos tópicos seguintes:

- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102).
- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos que suportam campos de anexo, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106).

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registo que suportam campos de anexo, consulte Acerca de anexos (na página 100).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter mais informações sobre anexos:

- Acerca de anexos (na página 100)
- Itens relacionados com anexo (na página 104)
- Página Lista de anexos (na página 105)

Acerca de anexos

Dependendo do tipo de registo e do modo como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, os ficheiros podem ser anexados a alguns registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca do item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registos, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à disposição de página do registo. Em seguida, o utilizador pode ligar vários anexos a um registo principal. Um anexo ligado a um registo principal deste modo pode conter um ficheiro ou um URL.

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objectos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Fundos
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

NOTA: Quando elimina um registo principal com anexos ligados a este mesmo registo deste modo, os anexos são também eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros e URLs aos registos através do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Itens relacionados com anexo (na página 104)
- Página Lista de anexos (na página 105)

Acerca de campos do anexo

Nos seguintes tipos de registo, pode anexar um único ficheiro a um registo através dos campos do anexo. Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado as disposições de página, os campos do anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registo:

- Objectos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores

  NOTA: O administrador da empresa pode também configurar os tipos de registo Objecto personalizado como itens relacionados noutros tipos de registo. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registo Objecto personalizado relacionado, pode anexar um ficheiro a cada registo relacionado. Tais configurações permitem ligar vários ficheiros a um registo principal. Para obter mais informações, consulte Acerca de configurações de anexos (na página 1211).

  No entanto, quando elimina um registo principal, os registos Objecto personalizado ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand.

- Relatório de auditoria do inventário
- Transacção de amostra

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação

  O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.

- Anexo da aplicação

  O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.

- Anexo da certificação

  O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.

- Anexo do curso

  O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.

- Anexo do exame

O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.

- Anexo do pedido de FDM

  O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

- Anexo do programa de parceiros

  O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

- Anexo da apólice

  O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

- Anexo do pedido de preço especial

  O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

NOTA: Nestas configurações, quando elimina um registo principal, os registos ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, quando elimina um registo Pedido de FDM, quaisquer registos Anexo do pedido de FDM ligados e os ficheiros anexados a esses registos não são eliminados da base de dados.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos através de campos de anexo, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106).

Anexar ficheiros e URLs a registos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte Acerca de anexos (na página 100).

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode anexar ficheiros e URLs a um registo principal. Depois de um ficheiro ou URL ser anexado a um registo, é possível:

- Ver o anexo
- Seleccionar um anexo diferente
- Para um anexo de ficheiro, actualize o conteúdo do ficheiro e substitua o anexo anterior pelo que foi revisto

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de protecção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável directamente no Oracle CRM On Demand deste modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de executar o ficheiro. O utilizador terá de guardar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detectado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
  - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
  - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
  - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respectivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

Para anexar um ficheiro ou URL a um registo

1. Seleccione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro ou URL.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.

   NOTA: Se pretender enviar os utilizadores para um servidor público para acederem ao ficheiro, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de ficheiro.

3. Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:
   - Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar junto do campo Ficheiro e seleccione o ficheiro. Preencha o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o anexo de ficheiro.
   - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço de URL (por exemplo: www.crmondemand.com) e o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o URL. O comprimento máximo permitido para o endereço de URL é 200 caracteres.

     NOTA: Se tiver colocado um anexo de ficheiro num servidor público, preencha o campo URL com o caminho e nome do ficheiro (por exemplo: \\scdept\anexos\produtos.xls).

4. Na página Editar anexo, clique em Guardar.

Para ver um anexo

1. Seleccione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Ver na linha apropriada.

Para seleccionar um anexo diferente

1 Seleccione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique na ligação Nome do anexo para o anexo que pretende substituir.

3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:

- Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar e seleccione o novo ficheiro. Actualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço de URL e actualize o campo Nome do anexo, se necessário.

4 Na página Editar anexo, clique em Guardar.

SUGESTÃO: Para verificar se introduziu as informações do anexo correctas, clique na ligação Anterior até regressar à página Detalhes do registo original. Na secção Anexos, reveja o novo registo de anexo.

Para actualizar um anexo de ficheiro

1 Abra o anexo a partir da respectiva localização original e não a partir do Oracle CRM On Demand.

2 Edite o ficheiro e guarde-o localmente, por exemplo, no disco rígido.

3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.

4 Seleccione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro actualizado.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

5 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo de ficheiro.

6 Na janela Substituir anexo, seleccione o ficheiro actualizado e clique em Guardar.

Itens relacionados com anexo

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte Acerca de anexos (na página 100).

A tabela seguinte descreve informações sobre campos para um ficheiro ou URL que anexa como um item relacionado a um registo. Alguns campos aparecem nas páginas Detalhes para o tipo de registo ao qual anexa o ficheiro; outros campos aparecem na página Edição do anexo.

Reveja as informações da tabela seguinte para certificar-se de que o ficheiro cumpre os requisitos de tamanho e tipo de ficheiro.

Campo	Descrição
Ficheiro	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o caminho e o nome do ficheiro anexado.
Nome do anexo	O nome que pretende utilizar para identificar o ficheiro ou URL.
Tamanho (em bytes)	Para um anexo de ficheiro, o tamanho do ficheiro. O tamanho do ficheiro tem de ser inferior a 9 megabytes (MB). Se o anexo é um URL, o campo Tamanho mostra um valor de 2 kilobytes (KB) por predefinição.
Tipo	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o tipo de ficheiro, tal como .doc para um documento do Microsoft Word. Por questões de protecção e segurança dos dados, a aplicação não permite que a extensão de ficheiro .exe sejam anexada. Para um anexo de URL, apresenta URL.
URL	Para um anexo de URL, este campo contém o endereço de URL completo. O comprimento máximo permitido do endereço de URL é de 200 caracteres.
Criado por	A designação alternativa da primeira pessoa a anexar o ficheiro ao registo. O valor neste campo é gerado pelo sistema.
Modificado por	O nome da pessoa que actualiza o registo seguido da data e hora a que é actualizado. O valor neste campo é gerado pelo sistema.

Página Lista de anexos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte Acerca de anexos (na página 100).

A página Lista de anexos mostra todos os ficheiros e URLs ligados a um registo. O acesso à página Lista de anexos é efectuado clicando na ligação Mostrar lista completa na secção Anexos do registo principal.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efectuar a partir da página Lista de anexos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Anexar um ficheiro ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Anexar um URL ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e guarde o

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	registo.
Eliminar um anexo	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respectiva eliminação.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho de coluna Nome do anexo para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para obter nomes de anexos que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Seleccionar um anexo diferente para substituir o actual	Clique na ligação Substituir na linha do registo que pretende alterar. Na página Editar anexo, seleccione outro ficheiro e guarde o registo.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ordenar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado que pretende ordenar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não é possível ordenar esse campo.
Ver o anexo	Clique na ligação Visualizar na linha do registo que pretende visualizar. Deste modo, o ficheiro é aberto ou direcciona para o URL.

Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo

Os campos de anexo são suportados nos tipos de registo Objecto personalizado e em determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos de anexo permitem anexar um único ficheiro a um registo. Para obter uma lista dos tipos de registo em que os campos de anexo são suportados, consulte Acerca de anexos (na página 100).

O administrador da empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas disposições da página para a função de utilizador.

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de protecção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

  NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável directamente no Oracle CRM On Demand deste

modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de executar o ficheiro. O utilizador terá de guardar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detectado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
  - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
  - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
  - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respectivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

O procedimento seguinte descreve como anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo.

Para anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo

1. Na página Editar do registo ao qual pretende anexar o ficheiro, no campo Anexo, clique no ícone de clipe:

2. Navegue para o ficheiro que pretende anexar e seleccione-o.
3. Guarde as alterações.

NOTA: Em função do modo como o administrador da empresa configurar a disposição da página, será possível ver o campo Anexo: Nome do ficheiro e o campo Anexo: Tamanho (em bytes) na página. Se estes campos existirem, serão preenchidos automaticamente com o nome do ficheiro e tamanho do ficheiro quando guardar o registo. Não é possível editar estes campos.

É possível remover um ficheiro anexado de um registo. No entanto, quando remove o ficheiro, este é eliminado da base de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo no âmbito do Oracle CRM On Demand.

SUGESTÃO: Antes de remover o ficheiro do registo, transfira o ficheiro para a sua máquina local ou outro servidor e guarde-o.

O seguinte procedimento descreve a forma como remover um ficheiro de um registo.

Para remover um ficheiro de um registo

1. Na página Editar registo, clique no ícone X junto do campo Anexo.
2. Confirme que pretende remover o ficheiro do registo.

Utilizar scripts de avaliação

Se o administrador da empresa tiver configurado scripts de avaliação, pode aceder aos scripts para recolher informações sobre o cliente ou oportunidade de vendas. Em seguida, as informações podem ser correspondidas para o registo principal e utilizadas posteriormente em relatórios e análises.

A aplicação permite aceder a scripts a partir dos seguintes tipos de registo:

- Pista (scripts de qualificação de pistas)
- Contacto (Inquéritos de satisfação)
- Pedido de assistência (Scripts de chamada e inquéritos de satisfação)
- Oportunidade (Avaliações da oportunidade)
- Actividade (Avaliações de actividades numa Chamada, Tarefa ou Compromisso de vendas)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar o utilizador a identificar a avaliação adequada para uma tarefa. É possível configurar, por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando iniciar um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes de campos de filtro, será listado o script de qualificação da pista correcto. Após a conclusão de uma avaliação, os dados alterados subsequentemente pelo administrador da empresa no script modelo não são reflectidos no registo de avaliação concluído. A secção de respostas é a única excepção a esta regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na secção de respostas em qualquer altura e as alterações são reflectidas na página de detalhe da avaliação quando utilizar as perguntas do modelo.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação (na página 1633).

Para utilizar um script de avaliação

1. Seleccione o registo.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página de detalhes do registo, desloque-se para o script e clique em Adicionar.

3. Se necessário, seleccione o script a partir da janela de pesquisa.

   Se apenas um script cumprir os critérios definidos pelo administrador da empresa, esse script será aberto automaticamente. Caso contrário, terá de seleccionar o script apropriado na janela de pesquisa.

   SUGESTÃO: Para procurar o script apropriado, seleccione uma opção a partir da lista pendente e clique em Ir.

4. Na página do script, coloque as perguntas ao cliente e preencha as informações.

5 Clique em Guardar.

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado este script, poderão ocorrer os seguintes eventos:

- Uma pontuação é calculada e comparada com um limiar.
- Consoante uma pontuação esteja acima ou abaixo do limiar, assim será calculado o resultado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado obtêm correspondência de volta para o registo principal.
- A última data de avaliação também é preenchida.

Eliminar e restaurar registos

Pode eliminar um registo se o nível de acesso a esse registo o permitir. Pode eliminar uma lista de registos se a sua função inclui o privilégio Eliminação em diferido.

Quando elimina um registo, este é armazenado durante 30 dias na área Itens eliminados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, decorridos 30 dias, os itens eliminados serão permanentemente eliminados não podendo ser recuperados.

NOTA: Os registos de alertas e os respectivos anexos são a excepção ao comportamento de eliminação normal. Em vez de serem armazenados durante 30 dias, são imediatamente eliminados do sistema não podendo ser restaurados.

A eliminação automática de um registo faz com que alguns registos associados ao registo que está a eliminar também sejam eliminados. Por exemplo, se eliminar uma conta, quaisquer notas associadas serão também eliminadas.

Quando clica na ligação global Itens eliminados, a página Todos os itens eliminados aparece com todos os itens que tiver eliminado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, verá todos os itens eliminados para a sua empresa.

O registo principal aparece na lista de itens eliminados mas não os registos associados. A única vez em que um registo associado aparece como um registo individual é quando elimina o registo associado *antes* de eliminar o registo principal.

Por exemplo, se eliminar uma conta com três actividades associadas à mesma, apenas o registo da conta aparecerá na lista de itens eliminados. No entanto, se eliminar uma das actividades associadas antes de eliminar a própria conta, essa actividade aparecerá na lista como um registo individual.

Quando restaura um registo, todos os registos ligados a esse registo, na altura em que foi eliminado também são restaurados com as respectivas relações intactas. Restaure sempre o registo principal primeiro, porque, se tentar restaurar primeiro um registo dependente, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Pode utilizar a lista na página Todos os itens eliminados para encontrar registos eliminados. Quando selecciona um tipo de registo a partir da lista, os registos que são apresentados incluem todas as notas e anexos eliminados dos registos desse tipo, bem como os registos eliminados desse tipo. No entanto, a regra para os registos ligados aplica-se. As notas e os anexos que foram eliminados com o registo principal não são apresentados na lista. Por exemplo, se seleccionar Todas as contas na lista, todas as notas e anexos das contas, que foram eliminados separadamente do respectivo registo principal, são apresentados, bem como todos os registos de contas eliminados.

NOTA: As empresas estão limitadas relativamente à quantidade de dados que podem armazenar. Os registos armazenados em Itens eliminados não contam para o limite de armazenamento total em disco de uma empresa.

Para eliminar um registo a partir de uma página Detalhes do registo

- Na página Detalhes do registo, clique em Eliminar.

  NOTA: Se aceder à página Detalhes do registo definindo o nível de detalhe a partir de uma página Lista ou de uma lista de registos relacionados num registo principal, depois de eliminar o registo, o Oracle CRM On Demand volta à página em que definiu o nível de detalhe.

Para eliminar um registo numa lista de registos

- Na linha do registo que pretende eliminar, escolha Eliminar do menu ao nível do registo.

Para eliminar uma lista de registos

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Eliminação em diferido.

1. A partir da Página principal do registo, clique na lista de registos que pretende eliminar.

   SUGESTÃO: Exporte a lista antes de a eliminar. A exportação da lista permite importar os dados para o Oracle CRM On Demand caso elimine alguns registos por engano.

   Pode eliminar listas de contas, contactos, oportunidades, pistas, pedidos de assistência ou actividades.

2. Na página de lista do registo, clique no botão Menu e seleccione Eliminação em diferido.

3. Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

4. Na página Fila de eliminação em diferido, clique em Avançar na secção Pedidos activos.

   NOTA: Se não clicar em Continuar, a eliminação não ocorrerá. Pode regressar à Fila de eliminação em diferido clicando na ligação global Admin. e, em seguida, na ligação Fila de eliminação em diferido na Página principal de administração.

5. Para rever o ficheiro de registo da eliminação, clique em Registo na secção Pedidos processados.

Para restaurar um registo

1. Clique na ligação global Itens eliminados.

2. Clique em Restaurar na linha do registo.

   NOTA: Se a função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, pode restaurar registos eliminados por qualquer pessoa da empresa.

A tabela seguinte fornece mais informações sobre como eliminar registos.

NOTA: Os registos de anexo referidos nesta tabela são os registos de anexo associados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. Os ficheiros também podem ser anexados a tipos de registo Objecto personalizado e a determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, através de campos de anexo. Se tal tipo de registo for configurado como um registo relacionado com outro tipo de registo, os registos associados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal é eliminado. Para mais informações acerca do item relacionado Anexos e campos de anexo, consulte Acerca de anexos (na página 100).

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Conta	Não pode eliminar uma conta ligada a uma Oportunidade com um Estágio de vendas Fechada-Ganha. Quando elimina uma conta, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Pistas ■ Oportunidades ■ Actividades (juntamente com todos os anexos associados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos Os seguintes registos ligados não são eliminados: ■ Contactos
Actividade	Quando elimina uma actividade, os seguintes registos associados também são eliminados: ■ Anexos Se pretende eliminar uma Actividade de comunicação, os privilégios Gerir a empresa e Eliminação em diferido têm de estar activados para a função.
Alerta	Os registos de alertas e os respectivos anexos são a excepção ao comportamento de eliminação normal. Em vez de serem armazenados durante 30 dias, são imediatamente eliminados do sistema não podendo ser restaurados.
Campanha	Quando elimina uma campanha, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Pistas ■ Oportunidades

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Contacto	Quando elimina um contacto, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Pistas ■ Notas ■ Anexos Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Contas ■ Actividades ■ Oportunidades
Concessionário	Quando elimina um concessionário, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos
Lista filtrada	Não é possível editar listas filtradas. Para alterar uma lista filtrada, elimine-a e crie uma nova.
Fundo	Quando elimina um fundo, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos
Grupo	Quando elimina um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registos do grupo, revertendo a propriedade do registo para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registos, poderá demorar algum tempo a concluir. Durante esse tempo, o sistema não permite que membros do grupo criem registos.
Agregado familiar	Os registos secundários não são eliminados quando os agregados familiares são eliminados.
Pista	Quando elimina uma pista, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
	Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Oportunidades
Evento médico	Quando um evento médico é eliminado, estes registos associados *não* são eliminados: ■ Convidados (contactos) **NOTA:** Não pode eliminar um evento com um estado Concluído.
Oportunidade	Não pode eliminar uma oportunidade com uma Fase de vendas Fechada, uma vez que esse tipo de informações é utilizado para relatórios do histórico. Quando elimina uma oportunidade, os seguintes registos associados também são eliminados: ■ Pistas ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Contactos ■ Contas
Conta em carteira	Quando elimina uma carteira, os seguintes registos associados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Anexos Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Contactos
Produto	Não pode eliminar um produto. Para removê-lo da lista de produtos disponíveis que os funcionários podem associar a oportunidades (como produtos) ou contas (como activos), não seleccione a caixa de verificação Passível de encomenda na página Editar produto.
Categoria do produto	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir o conteúdo pode eliminar categorias do produto. Quando uma categoria é eliminada, a associação entre o produto e a categoria é quebrada mas os produtos mantêm-se.

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Função	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir utilizadores e acesso pode eliminar funções. Em vez de serem armazenadas durante 30 dias, as funções eliminadas são imediatamente eliminadas do sistema, não podendo ser restauradas. Depois de eliminar uma função, todos os utilizadores atribuídos a essa função terão de ser atribuídos a uma outra. Caso contrário, a aplicação não permitirá a eliminação da função.
Solução	Quando elimina uma solução, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Históricos de soluções Os seguintes registos ligados *não* são eliminados: ■ Pedidos de assistência ■ Soluções **SUGESTÃO:** Se considerar que uma solução já não é útil, mas que numa dada altura esteve associada a um pedido de assistência, altere o estado para Obsoleta, em vez de a eliminar. Dessa forma, a empresa pode impedir que a solução volte a ser utilizada pelos representantes do serviço de apoio a clientes mas pode guardá-la para efeitos de histórico. (Para determinar se a solução foi utilizada, vá para a página Detalhes da solução e verifique se existem registos associados na secção Pedidos de assistência.)
Território	Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir territórios pode eliminar territórios. Os territórios podem ser eliminados quer estejam ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, entre outros. A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem ou não quaisquer territórios dependentes. O administrador da empresa pode consultar uma conta, oportunidade, etc., utilizando a condição em que Territory = <Território a eliminar> para determinar se o território tem qualquer conta, oportunidade, etc., associadas.
Veículo	Quando elimina um veículo, os seguintes registos ligados também são eliminados: ■ Actividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta actividade) ■ Notas ■ Anexos

NOTA: Para obter mais informações sobre registos associados, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181).

Ver auditorias para registos

Nos tipos de registo que suportam auditorias, pode visualizar a auditoria que controla as alterações efectuadas aos campos auditados num registo.

Dependendo da forma como o administrador da empresa configura a auditoria para o tipo de registo, a auditoria pode também mostrar o seguinte:

- Uma entrada para a criação do registo
- Se o registo tiver sido eliminado ou restaurado, uma entrada para cada uma destas acções

  NOTA: Se um registo tiver sido eliminado mas não restaurado, o próprio registo já não se encontra mais acessível, por isso não pode visualizar os detalhes da acção de eliminação nas informações da auditoria relacionadas. No entanto, existe uma entrada para a acção de eliminação na Auditoria principal de toda a empresa. Se o registo for posteriormente restaurado, existe uma entrada na acção de eliminação e uma entrada para a acção de restauro na Auditoria principal de toda a empresa e nas informações da auditoria no registo. Para visualizar a Auditoria principal de toda a empresa, tem de ter o privilégio Acesso à auditoria principal na função do utilizador.

Para alterações nos registos, a auditoria mostra os valores antigos e novos num campo, bem como a marca de hora e nome do utilizador que efectuou a alteração do campo. O administrador da empresa determina os campos, se existirem, que são auditados. Para obter informações sobre os tipos de registo que suportam auditorias e uma lista dos campos que são auditados por predefinição, consulte Personalizar a auditoria (na página 1175).

Antes de começar. Para permitir a visualização da auditoria num tipo de registo, o administrador da empresa deve certificar-se de que as disposições da página para a função do utilizador estão configuradas para incluir o item relacionado Auditoria na disposição da página Detalhes do tipo de registo principal. O administrador da empresa deve também conceder o acesso só de leitura ao item relacionado Auditoria no tipo de registo principal. Se o item relacionado Auditoria ainda não estiver visível na página Detalhes do registo após o administrador da empresa ter concluído a configuração, clique na ligação Editar disposição na página Detalhes do registo e adicione a Auditoria como uma secção de informações relacionadas. Para obter mais informações sobre a edição das disposições da página Detalhes, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Para ver a auditoria para um registo

- Na página Detalhes do registo, desloque-se para baixo para a secção de informações relacionadas com a Auditoria.

  Cada linha mostra a data em que o registo foi actualizado e o responsável pela actualização. Os valores novos e os antigos no campo auditado alterado também são mostrados.

  NOTA: Cada registo de auditoria de uma alteração mostra os detalhes de uma alteração apenas num campo. Os registos de auditoria de alterações são mostrados apenas para os campos auditados. Assim, se um utilizador guardar um registo após alterar dois campos, mas só um destes campos for auditado, um registo de auditoria é mostrado para a alteração apenas no campo auditado. Os detalhes da alteração no outro campo não são mostrados.

Acerca dos duplicados ao criar registos

Para muitos tipos de registo, quando cria um registo, o Oracle CRM On Demand avisa-o no caso de o registo já existir. O registo existente pode existir nos registos actuais da empresa. Se receber uma mensagem de erro duplicada, cancele a criação do registo, procure o registo existente e actualize-o.

Para os tipos de registo seguintes, o Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando cria um novo registo através da interface de utilizador:

- Actividade
- Receitas da conta
- Avaliação
- Contacto
- Receitas do contacto
- Objecto personalizado 01, 02, 03, 04 e superior
- Receitas do produto de registos de negócio
- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Receitas do produto da oportunidade
- Produto de preço especial

NOTA: Antes de adicionar um novo registo, procure na lista de registos para certificar-se de que o registo ainda não existe.

A tabela seguinte lista os campos que são utilizados para determinar se um registo é um duplicado quando o registo é criado através da interface de utilizador.

NOTA: Para obter informações sobre o que constitui a duplicação de registos quando os registos são importados, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Conta	Nome da conta e Localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Contacto do compromisso	Nome do contacto
Utilizador do compromisso	Nome de utilizador
Anexos	Nome do ficheiro
Plano de negócio	Nome, Tipo, Estado e Período do plano
Campanha	Código de origem

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Destinatário da campanha	Contacto
Objectivo	Nome, Tipo, Estado e Período do Objectivo
Oportunidade	Nome da oportunidade e conta
Concorrente da oportunidade	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro
Conta do plano	Conta e Plano de negócio
Contacto do plano	Nome do plano de negócio e contacto
Oportunidade do plano	Plano de negócio e Oportunidade
Produto	Nome do produto
Categoria do produto	Nome da categoria
Pedido de assistência	Número da assistência **NOTA:** O Número da assistência é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Solução	Título
Contacto da tarefa	Nome do contacto
Utilizador da tarefa	Nome de utilizador
Equipa	Nome de utilizador
Utilizador	ID do utilizador e ID de início de sessão da empresa
Partner Relationship Management	
Acreditação	Nome da acreditação
Pedido de acreditação	Nome da acreditação, Nome do parceiro e Data do pedido
Candidatura	ID da candidatura **NOTA:** O ID da candidatura é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Certificação	Nome da certificação
Pedido de certificação	Nome da certificação, Nome do contacto e Data do pedido
Curso	Nome do curso
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registo do negócio	Nome e Parceiro principal

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Exame	Nome do exame
Registo de exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo **NOTA**: O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID do fundo para o ID da linha do registo. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Pedido de fundos	Nome do pedido e Data do pedido
Pedido de FDM	Nome do pedido e Data do pedido
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceiros	Nome do programa de parceiros
Lista de preços	Nome e tipo de lista de preços
Artigo da lista de preços	Lista de preços, Produto e Tipo
Pedido de preço especial	Nome do pedido e Data do pedido
Ciências vivas	
Imputação	Tipos de imputação, Parar amostragem, Amostra e Proprietário
Hora adequada para contacto	Dia, Hora de início, Hora de fim, Morada e Nome completo do contacto
Licença do contacto	Número da carta de condução e Nome completo do contacto
Relatório de auditoria do inventário	Tipo, Estado, Motivo, Data de conclusão, Período de inventário e ID de início de sessão do utilizador/proprietário
Período do inventário	Data de início, Activo, Reconciliado e Proprietário
Evento de MedEd	Data de fim e Nome
Resposta à mensagem	Resposta, Data de fim, Data de início, Número sequencial, Seguimento e ID da solução
Plano de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Activar seguimento, Estado, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do plano de mensagens	Mensagem de divulgação, Número sequencial, Tipo, Plano de mensagens principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagens	Tipo, Item do plano de mensagens principal e Nome da solução
Produto detalhado	Indicação e produto
Item promocional entregue	Quantidade e produto

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Limitação de responsabilidade de amostras	Texto de limitação de responsabilidade e Estado
Amostra entregue	Quantidade e produto
Inventário de amostras	Saldo de Abertura, Período do inventário e Amostra
Lote de amostras	N.º de lote, Data de expiração, Passível de encomenda e amostras **NOTA:** O campo Passível de encomenda está no produto associado a esta Amostra.
Transacção de amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controlo de assinatura e Actividade
Item da transacção	Quantidade, Número da Linha, N.º da transacção e Amostra
Gestão de riqueza	
Conta financeira	Conta financeira
Detentor da conta financeira	Conta empresarial, Nome do detentor da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento de contas financeiras	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos de contas financeiras
Plano financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto financeiro	Nome do produto financeiro
Transacção financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da Transacção
Carteira	Número da conta e Produto
Seguro	
Perfil do corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Participação	Número da participação e Apólice
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Apólice
Danos	Número da participação, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Apólice e Número sequencial
Parte envolvida	Número da participação, Contacto e Função
Apólice	Número da apólice
Segurado	Apólice, Função
Automóvel	

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Concessionário	Nome
Informações financeiras	N.º de detalhe de financiamento **NOTA:** O N.º de detalhe de financiamento é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Marca	Marca
Histórico de vendas	Número de vendas **NOTA:** O N.º do histórico de vendas é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Horas de vendas	Dia e Horário de abertura
Histórico de serviços	N.º de HA **NOTA:** O N.º do histórico de serviços é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Horas de assistência	Dia e Horário de abertura
Território	Nome
Veículo	NIV
Contacto do veículo	Nome de utilizador

Imprimir informações que aparecem em páginas

Em todas as páginas excepto as páginas Editar, pode imprimir as informações que são apresentadas nessa página. Todos os elementos e ligações de interface estranhos são excluídos quando imprime uma página.

Para imprimir as informações que aparecem na página

1. Clique na ligação Versão para impressão.
2. Na janela, clique na ligação Imprimir.
3. Na janela Imprimir, ajuste as preferências na impressora para garantir que imprime a página em modo horizontal.

   A utilização do modo Horizontal optimiza o aspecto dos dados na página impressa.

4 Siga as instruções no ecrã para imprimir o relatório.

Visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações do serviço fornece informações sobre sessões de manutenção previstas e recentes para o ambiente de produção e do ambiente de transferência do Oracle CRM On Demand. O *ambiente de produção* é o ambiente em que a empresa trabalha no Oracle CRM On Demand. O *ambiente de transferência* é normalmente uma cópia do ambiente de produção que pode ser utilizada para fins de teste, por exemplo, para testar alterações da configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou para testar correcções antes de serem aplicadas ao ambiente de produção.

A página Informações do serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand durante os últimos meses.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand.

Para visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand

- Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do serviço para abrir a página Informações do serviço.

Na página Informações do serviço, a secção Informações da versão mostra detalhes do nível da versão, correcções, etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand em que o utilizador tem actualmente sessão iniciada. Estas informações são utilizadas pela Oracle para fins de resolução de problemas. Poderá ser-lhe pedido para fornecer estas informações se contactar a Oracle para pedir assistência.

A tabela seguinte descreve as informações mostrada na secção da página Informações de disponibilidade de produção.

Campo	Descrição
Mês	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade (%)	A percentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. **NOTA:** As informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente a meados do mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de serem fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações do plano de manutenção para o ambiente de produção e para o ambiente de transferência são mostradas em duas secções separadas.

A tabela seguinte descreve algumas das informações mostrada nas secções do plano de manutenção da página.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Data de manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas no futuro indicam sessões de manutenção previstas e estão sujeitas a alterações.
Hora de início estimada	A hora estimada em que começará a sessão. A hora mostrada é a hora no fuso horário local.
Duração estimada (hrs)	Uma estimativa do período de tempo da sessão ocorrerá, será mostrada em horas.
Tipo de manutenção	O tipo de manutenção que foi ou será executado, por exemplo, manutenção standard ou instalação de uma correcção. **NOTA:**Se a data da sessão de manutenção for no futuro, as informações do tipo de manutenção estão sujeitas a alterações.
Última actualização	A data da última actualização das informações da sessão de manutenção.

NOTA: A partir da página Informações do serviço, uma ligação Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações estão encriptadas. Se contactar a Oracle para pedir assistência, poderá ser-lhe pedido para clicar na ligação Diagnóstico e para enviar as informações encriptadas para Oracle CRM On Demand Customer Care.

Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode submeter um pedido a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para que a informação lhe seja enviada por correio electrónico. Se se esquecer da palavra-passe, pode submeter um pedido para repor a palavra-passe, também a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, desde que a função de utilizador tenha o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador e da palavra-passe, pode recuperar o ID de início de sessão do utilizador e utilizar essa informação juntamente com as perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand, para repor a palavra-passe.

Quando recuperar o ID de início de sessão do utilizador ou repuser a palavra-passe, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador, tem de saber o endereço de correio electrónico principal que está armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas ao recuperar o ID de início de sessão do utilizador, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio electrónico principal.
- Para repor a palavra-passe, tem de saber o ID de início de sessão do utilizador. Assim, se se esquecer da palavra-passe e do ID de início de sessão do utilizador, recupere o ID de início de sessão do utilizador primeiro e, em seguida, utilize essa informação para repor a palavra-passe.
- Para repor a palavra-passe, tem de saber as respostas às perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand.

- Cada vez que o ID de início de sessão do utilizador lhe for enviado, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.
- Cada vez repuser a palavra-passe, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.

Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador

1. Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
2. Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me do meu ID de início de sessão do utilizador.
3. Introduza o endereço de correio electrónico principal armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand e, em seguida, clique em Ir.

   Dependendo do endereço de correio electrónico que introduzir, ocorre o seguinte:

   - Se o endereço de correio electrónico que introduziu estiver sintacticamente correcto, aparece uma mensagem de confirmação, caso contrário, aparece uma mensagem de erro.
   - Se o endereço de correio electrónico que introduziu for o endereço principal correcto do registo do utilizador, é enviada uma mensagem de correio electrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador para o endereço de correio electrónico.
   - Se o endereço de correio electrónico que introduziu estiver sintacticamente correcto, mas não for o endereço principal correcto na conta do utilizador, não lhe é enviada qualquer mensagem de correio electrónico. Nesse caso, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio electrónico principal correcto.

   NOTA: Se tiver mais do que uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de início de sessão do utilizador activo para cada conta é incluído na mensagem de correio electrónico, excepto se a conta estiver configurada para Apenas acesso único. Se não souber se a conta está configurada para Apenas acesso único, contacte o administrador da empresa para saber.

   Quando receber a mensagem de correio electrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador, se souber a palavra-passe, pode regressar à página de início de sessão e iniciar sessão no Oracle CRM On Demand conforme habitual.

NOTA: Pode submeter até três pedidos para que lhe enviem o ID de início de sessão do utilizador em qualquer período de 24 horas.

Se se esquecer da palavra-passe, pode repô-la conforme descrito no procedimento seguinte.

Para repor a palavra-passe

1. Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
2. Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe.
3. Na página Esqueceu-se da sua palavra-passe, introduza o ID de início de sessão do utilizador e, em seguida, clique em Ir.

Se introduzir o ID de início de sessão do utilizador correcto, aparece uma mensagem de confirmação e recebe uma mensagem de correio electrónico contendo uma ligação temporária para o Oracle CRM On Demand.

4 Para aceder ao Oracle CRM On Demand, clique na ligação temporária na mensagem de correio electrónico.

NOTA: O administrador da empresa determina durante quanto tempo a ligação temporária permanece válida, assim como o número de vezes que pode tentar iniciar sessão utilizando a ligação temporária.

5 Na página Repor palavra-passe, introduza as repostas às perguntas de segurança e clique em Enviar.

6 Na página Actualização da palavra-passe, no campo Nova palavra-passe, introduza a nova palavra-passe e, em seguida, a mesma palavra-passe novamente no campo Verificar nova palavra-passe.

7 Clique em Guardar para guardar a nova palavra-passe.

NOTA: O administrador da empresa determina quantas vezes pode repor a palavra-passe num determinado período de tempo.

Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima para uma sessão activa do Oracle CRM On Demand na empresa. Se o administrador da empresa definir a duração máxima para 0 (zero), não existe limite para a duração de uma sessão activa.

Se a sessão de utilizador interactivo alcançar a duração máxima especificada, a próxima vez que executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, regressa à página de início de sessão e tem de voltar a iniciar sessão para voltar à página que estava a tentar aceder. Quando utiliza os serviços Internet, se a sessão activa fechar, o cliente dos serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.

Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões concorrentes são permitidas. As *sessões concorrentes* ocorrem quando as credenciais do mesmo utilizador são utilizadas para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand mais do que uma vez, a partir de diferentes navegadores ao mesmo tempo. Só as sessões do utilizador interactivo são contadas. As ligações ao Oracle CRM On Demand através de serviços Internet ou clientes de ambiente de trabalho não são consideradas quando as sessões concorrentes são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões concorrentes são permitidas. A tabela seguinte mostra o comportamento que os utilizadores visualizam quando é efectuada uma tentativa de início de sessão no Oracle CRM On Demand com as credenciais de utilizador que já estão em utilização para, pelo menos, uma sessão existente, dependendo da opção que o administrador da empresa escolher.

Opção	Comportamento

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	A nova sessão é permitida. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte: ■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que existe pelo menos uma outra sessão concorrente. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador. ■ Em cada sessão concorrente existente, a próxima vez que o utilizador executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand indicando que uma sessão concorrente foi iniciada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.
Permitir sem notificação	A nova sessão é permitida. Não é dada notificação na nova sessão ou numa sessão existente para indicar que uma sessão concorrente está em curso.
Parar e terminar existente	A nova sessão é permitida, mas a existente é terminada. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte: ■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que outra sessão com as mesmas credenciais será terminada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador. ■ Na sessão original, a próxima vez que o utilizador executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, o utilizador regressa à página de início de sessão, onde uma mensagem indica que a sessão foi terminada porque outro utilizador iniciou sessão com as mesmas credenciais.

Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand

Pode encontrar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no Web site do Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

Notas da versão para o Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da versão é fornecido com cada versão do Oracle CRM On Demand. As notas da versão destacam pequenas alterações ao Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do utilizador. As notas da versão são fornecidas no Web site do Centro de formação e suporte, a que pode aceder clicando na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Contactar a Oracle

A Oracle oferece uma variedade de serviços e está aberta a quaisquer sugestões sobre esta aplicação. Utilize os seguinte recursos para:

- Sugerir melhoramentos ao produto, aos nossos serviços ou aos nossos processos em https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- Solicitar qualquer material adicional ou informações sobre os nossos novos produtos e promoções em http://www.crmondemand.com/
- Sugerir melhoramentos à ajuda online enviando um email para siebeldoc_ww@oracle.com

Sair do Oracle CRM On Demand

ATENÇÃO: Antes de sair do Oracle CRM On Demand, guarde explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, tais como formulários para a criação de novos registos. Se estiver a utilizar o Oracle Contact On Demand, a aplicação de call center, altere o estado do trabalho para Indisponível antes de terminar sessão.

Para sair do Oracle CRM On Demand

- No canto superior direito da página do Oracle CRM On Demand, clique em Terminar sessão.

Se fechar a janela do navegador para sair do Oracle CRM On Demand, a sessão permanece aberta até exceder o tempo limite. O intervalo de tempo limite é normalmente configurado para 10-15 minutos.

NOTA: Para iniciar sessão como um utilizador diferente, clique na ligação Terminar sessão no canto superior direito. Se não terminar sessão explicitamente, a instância do navegador não será fechada e todas as vistas e dados assumirão o primeiro utilizador que ainda estiver com sessão iniciada.

2 Calendário e actividades

Utilize as páginas Calendário para rever, criar e actualizar as actividades e para rever e actualizar as chamadas planeadas.

Uma *actividade* consiste em tarefas que necessita realizar antes de uma determinada data e em compromissos que pretende agendar para uma hora específica. As atarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre as tarefas e os compromissos é que as tarefas aparecem numa lista de tarefas e têm uma data limite e estado, enquanto os compromissos são agendados no calendário com uma data e hora específicas.

Uma *chamada planeada* é uma chamada específica de Ciências vivas que cria com um estado de Planeada de forma a ter provisoriamente um repositório de valores para uma chamada de vendas a um médico, hospital ou clínica. Para distinguir entre as chamadas planeadas ou outros compromissos, actividades ou chamadas programadas no calendário, a codificação de cores utilizada é a seguinte:

- Os compromissos, as actividades e as chamadas programadas aparecem no calendário com tipo de letra azul.
- As chamadas planeadas, ou seja, as chamadas com um estado de Planeadas, aparecem no calendário com tipo de letra vermelho.

As chamadas planeadas não estão visíveis no calendário por predefinição. Para ver as chamadas planeadas no calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio de Ciências vivas Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

Trabalhar com páginas Calendário

As páginas Calendário fornecem a área principal para gerir actividades. A página predefinida é Calendário diário, que contém uma secção Calendário diário, uma secção Vista do calendário, uma secção Tarefas abertas e uma secção Chamadas planeadas.

Para ver a secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. A secção Chamadas planeadas lista até duas semanas de chamadas planeadas para o representante de vendas em ordem cronológica e apresenta as informações seguintes para cada chamada planeada: data de chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto. A codificação de cores utilizada na secção Chamadas planeadas nas páginas Calendário é a seguinte:

- As chamadas planeadas em atraso com uma hora de início no passado aparecem com tipo de letra vermelho.
- As chamadas planeadas futuras com uma hora de início no futuro aparecem com tipo de letra azul.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planeada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes (consultar "Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137), Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518) e Planeamento de chamadas em bloco (na página 145).

NOTA: Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, as páginas Calendário poderão ter mais funcionalidades do que as listadas na página predefinida. Para mais informações sobre funcionalidades adicionais, consulte Página Definições do calendário (consultar "Página de definições do calendário" na página 153).

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir do Calendário diário ou Calendário semanal.

NOTA: As actividades de comunicação geradas a partir do Oracle Contact On Demand pertencem a um subtipo de actividade específico. Assim, não aparecem nas páginas Calendário nem nas listas de actividades.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Clique em Novo, na barra de título Tarefas abertas. Na página Edição da tarefa, introduza as informações da tarefa e guarde o registo.
Eliminar uma tarefa	Clique na ligação para a tarefa que pretende eliminar. Na página Detalhes da tarefa, clique em Eliminar.
Criar um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Edição do compromisso, introduza as informações do compromisso e guarde o registo.
Eliminar um compromisso	Clique na ligação para o compromisso que pretende eliminar. Na página Detalhes do compromisso, clique em Eliminar.
Ir para um dia específico	Clique na ligação do dia na secção Vista do calendário.
Ir para um mês específico	Clique nas setas, na secção Vista do calendário.
Marcar uma tarefa como concluída	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Na página Lista de actividades, clique na ligação Assunto para a tarefa que pretende marcar como concluída. Na página Detalhes da tarefa, clique em Marcar como concluída.
Percorra o calendário dia a dia	Clique nas setas, na secção Calendário diário.
Actualizar uma actividade	Clique na ligação para a actividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende actualizar. Na página Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa ou Detalhes da chamada edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso, Editar tarefa ou Editar chamada. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), actividades ou chamadas planeadas	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Na página Lista de actividades, clique na lista pendente e altere a selecção.
Ver os compromissos do dia	Clique no ícone 1 do calendário.
Ver os detalhes de uma actividade	Clique na ligação para a actividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende ver.
Ver os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 do calendário.
Ver os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 do calendário.

Gerir calendários e actividades

Para procedimentos passo a passo para a gestão de calendários e actividades, consulte o seguinte:

- Ver actividades (na página 130)
- Criar actividades (na página 131)
- Actualizar actividades (na página 132)
- Limitar os registos de actividade apresentados (na página 135)
- Marcar tarefas como concluídas (na página 136)
- Atribuir actividades a outro funcionário (na página 136)
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Ajustar respostas a mensagens (na página 149)
- Agendar compromissos com outros utilizadores (na página 150)
- Planeamento de chamadas em bloco (na página 145)
- Utilizar scripts de avaliação de actividades (na página 156)
- Rever planos de mensagens recomendados para actividades (na página 550)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, também poderá executar os seguintes procedimentos:

- Ver os calendários de outros utilizadores (na página 152)
- Partilhar o calendário (na página 154)
- Definir a vista do calendário predefinida (na página 154)
- Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário e a empresa utilizar a opção de atribuição de grupos predefinida, também pode executar este procedimento:, Ver listas de tarefas de grupo (na página 156).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ver actividades

O Oracle CRM On Demand mantém as actividades do utilizador destacadas mostrando-as em várias páginas:

- A minha página principal

  A minha página principal contém listas individuais para os compromissos e tarefas, ordenados por data.

- Calendário

  As páginas Calendário mostram os compromissos tal como apareceriam numa agenda, aberta no plano de hoje. Pode rever outros dias utilizando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 por cima dos compromissos para visualizar a vista do calendário pretendida.

  As páginas Calendário diário e Calendário semanal também mostram uma lista de tarefas, ordenadas por data de vencimento, por predefinição.

- Página de detalhes para tipos de registo, tais como Contas, Contactos, etc.

  As páginas de detalhes contêm secções que mostram actividades abertas e actividades concluídas ligadas a um registo específico.

NOTA: Também pode sincronizar os registos da actividade com o Oracle Offline On Demand (o Offline client), bem como com o Microsoft Outlook ou Lotus Notes através da utilização do Oracle PIM Sync On Demand. Para mais informações, consulte Trabalhar com outras aplicações (na página 691).

Acerca da gestão de tarefas

Uma forma de gerir tarefas é atribuir-lhes uma prioridade por importância ou urgência. O utilizador atribui uma prioridade a uma tarefa através da atribuição de um nível como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa. O nível de prioridade de uma tarefa é alterado na página Editar tarefa. A prioridade predefinida de uma tarefa é 3-Baixa.

SUGESTÃO: As tarefas que aparecem a vermelho ultrapassaram a data de vencimento.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Para obter informações sobre o separador Lista de tarefas de grupo, disponível para empresas que utilizam a funcionalidade Grupo, consulte Ver listas de tarefas de grupo (na página 156).

Criar actividades

Crie sempre uma actividade (tarefa ou compromisso) através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de diferentes áreas dentro da aplicação, dependendo daquilo em que está a trabalhar e do que precisa de fazer.

Esta secção descreve um método para criar uma actividade, o que lhe permite adicionar o registo enquanto continua com o seu trabalho na principal área da aplicação. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte Criar registos (na página 42).

Para criar uma actividade utilizando a secção Criar da barra de acção

1. Na secção Criar da barra de acção, clique em Compromisso ou Tarefa.
2. No formulário, introduza as informações da actividade.

   Para mais informações sobre os campos em registos da actividade, consulte Campos da actividade (na página 157).
3. Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos da actividade (na página 157)
- Trabalhar com páginas Calendário (na página 127)

- Utilizar o Offline Client (na página 692)
- Sincronizar com PIMs (na página 702)
- Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes (na página 720)

Actualizar actividades

Pode actualizar as informações no registo da actividade, incluindo alterar o estado do registo para concluído, caso tenha acesso de edição ao registo.

Para actualizar informações da actividade

1. Seleccione a tarefa ou compromisso.

   Para obter instruções sobre como seleccionar actividades, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe do compromisso ou Detalhe da tarefa, edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso ou Editar tarefa. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

Trabalhar com listas de actividades

A lista de registos visível na página Lista de actividades depende da forma como acede à página, da seguinte forma:

- Se aceder à página Lista de actividades directamente a partir das páginas Calendário, a lista mostra todas as actividades abertas atribuídas ao utilizador.
- Se aceder à página Lista de actividades a partir da página Detalhes do registo, a lista mostra as actividades abertas ou fechadas ligadas ao registo.

  As actividades mostradas na lista Actividades abertas acedidas a partir da página Detalhes do registo incluem o seguinte:

  - Todos os compromissos ligados visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora actuais.
  - Todas as tarefas ligadas visíveis ao utilizador e em que a data de conclusão está em branco.

  Por predefinição, os registos na lista Actividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Actividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Actividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. O campo Data de conclusão não é apresentado na lista Actividades abertas acedidas a partir das páginas de detalhes do registo por predefinição, mas o administrador da empresa pode adicionar o campo à lista.

  As actividades mostradas na lista Actividades fechadas acedidas a partir da página Detalhes do registo incluem o seguinte:

- Todos os compromissos ligados visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão no compromisso são anteriores à data e hora actuais
- Todas as tarefas ligadas visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora actuais

NOTA: A visibilidade na página Lista de actividades está limitada aos registos em que o nome do utilizador aparece no campo Proprietário, no campo Delegado por ou na lista de utilizadores.

A partir da página Lista de actividades, pode criar novas actividades ou rever várias actividades rapidamente. Pode editar os campos incorporados na página Lista de actividades. Pode também seleccionar uma actividade a rever, actualizar ou eliminar. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

Se aceder à página Lista de actividades a partir das páginas Calendário, pode utilizar o menu pendente para mudar para outra lista de actividades. O menu pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas personalizadas para a empresa.

NOTA: Se o administrador da empresa o adicionar a um grupo, aparecerá um separador Tarefas de grupo nas páginas do calendário.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de actividades.

NOTA: Se aceder à página Lista de actividades a partir de uma página Detalhes do registo, algumas destas funcionalidades poderão não estar disponíveis.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar actividades a livros ou remover actividades de livros	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Atribuição de livros em diferido. Conclua os passos descritos em Atribuir registos a livros (na página 1319).
Criar uma nova lista de actividades	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Criar nova lista. Conclua os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de actividades, clique em Nova tarefa. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Criar um compromisso	Na barra de título Lista de actividades, clique em Novo compromisso. Na página Editar compromissos, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar todos os registos da lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Eliminação em diferido. Conclua os passos descritos em Eliminar e restaurar registos (na página 109).
Exportar a lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Exportar lista. Conclua os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 88).
Localizar uma actividade (tarefa ou	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para actividades que comecem por

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
compromisso)	números, clique em 0-9.
Gerir todas as listas de actividades	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Gerir listas. Conclua os passos para a tarefa necessária descritos em Página Gerir listas (na página 86).
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Refinar lista. Conclua os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Actualizar um grupo de registos de actividade de uma só vez	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e seleccione Actualização em bloco. Conclua os passos descritos em Actualizar grupos de registos (na página 93).
Actualizar uma actividade	Edite os campos incorporados na página Lista de actividades ou seleccione a actividade para abrir a página Detalhes. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).
Ver um subconjunto de actividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de actividades, clique na lista pendente e altere a selecção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, As minhas tarefas ou Os meus compromissos).
Ver todas as actividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de actividades, clique na lista pendente e seleccione Todas as actividades.

Listas de actividades padrão

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de actividades	Filtros
Tarefas concluídas	Tarefas que tenham uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluídas	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que tenham uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Abertas	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Em atraso	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que estejam em atraso
As minhas actividades	Todas as actividades, incluindo tarefas e compromissos

Lista de actividades	Filtros
Os meus compromissos	Todos os compromissos
As minhas chamadas diárias	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efectuar hoje
As minhas tarefas abertas	As tarefas do utilizador em que a caixa de verificação Concluída não estiver seleccionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
As minhas tarefas	Todas as tarefas
As minhas chamadas semanais	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efectuar esta semana
Actividades abertas	Lista combinada de: ■ Tarefas atribuídas ao utilizador que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro ■ Compromissos futuros que lhe tenham sido atribuídos
Tarefas abertas	As tarefas em que a caixa de verificação Concluída não estiver seleccionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
Chamadas planeadas	As chamadas planeadas **NOTA:** Esta lista é específica do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitar os registos de actividade apresentados

Pode limitar as actividades visualizadas seleccionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as actividades que cumprem os critérios guardados na lista.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Antes de começar. Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar tarefa ou Editar compromisso e anotar os valores e os nomes dos campos exactos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher os registos correctos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exactos dos campos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campos disponíveis para listas pendentes.

Para abrir uma lista filtrada para actividades

1 Clique no separador Calendário.

2 Na página Calendário, na secção Tarefas abertas, clique em Mostrar lista completa.

3 Na página Lista de actividades, altere a selecção na lista pendente.

Para criar uma lista filtrada para actividades

1 Clique no separador Calendário.

2 Na página Calendário, na secção Tarefas abertas, clique em Mostrar lista completa.

3 Na página Listas de actividade, clique em Menu e seleccione Gerir listas.

4 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.

5 Conclua os passos descritos em Criar e limitar listas (consultar "Criar e refinar listas" na página 80).

Marcar tarefas como concluídas

Pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, tais como Todas as actividades ou As minhas actividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem em A minha página principal.

Se as tarefas concluídas estiverem ligadas a registos, serão deslocadas da lista Actividades abertas para a lista Actividades concluídas na página de detalhes desse registo.

Para marcar uma tarefa como concluída

1 Seleccione a tarefa.

Para obter instruções sobre como seleccionar tarefas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe da tarefa, clique no botão Marcar como concluída.

Atribuir actividades a outro funcionário

Pode atribuir uma actividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registo. Geralmente, pode editar um registo se for o proprietário do mesmo ou se o proprietário reportar a si. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um utilizador.

Depois de atribuir uma actividade a outro funcionário, a actividade aparece automaticamente na nova lista do utilizador As minhas actividades ou As minhas tarefas. Após a atribuição, o nome aparece no campo Delegado por da actividade e o registo permanece visível ao utilizador. A actividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da actividade. Pode controlar tarefas que tenha atribuído a outros, utilizando as listas Tarefa delegada da lista pendente da página Listas de actividades.

Para atribuir uma actividade a outro funcionário

1. Seleccione a actividade.

   Para obter instruções sobre como seleccionar actividades, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe do compromisso, coloque o cursor no campo Proprietário e clique no ícone de pesquisa.

3. Na janela de pesquisa, clique na ligação Seleccionar junto ao nome do novo proprietário.

   O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Detalhe do compromisso.

Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pode efectuar o seguinte na página Detalhe da chamada:

- Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes, registando informações como os produtos discutidos, as amostras, os itens promocionais ou educacionais deixados, as soluções discutidas e os contactos relacionados.
- Guarde as informações como um modelo, designado por *Chamada inteligente*. O modelo Chamada inteligente é útil nas visitas prestadas a vários clientes com o mesmo fim, tal como a inscrição de investigadores clínicos. Pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para utilização de terceiros (público).

  Quando aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, o novo registo é preenchido automaticamente com a maior parte das informações da chamada inteligente, incluindo informações sobre os produtos detalhados, os itens promocionais entregues e as amostras entregues relacionadas com a chamada. No entanto, outros campos, como Número de lotes para as amostras entregues, não são guardados como parte do modelo.

  Depois de aplicar o modelo de chamada inteligente a uma chamada, poderá actualizar os restantes campos para controlar os detalhes da visita.

  Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Editar conta ou Editar contacto, esse campo será automaticamente actualizado na conta ligada e em todos os contactos ligados. A actualização ocorre sempre que alterar o estado do registo da chamada para Concluído e guardar o registo. O campo reflecte a hora de início e a data da chamada.

  Para mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte Gerir chamadas inteligentes (na página 1640).
- Envie as informações da chamada para utilização no processo de reconciliação para períodos do inventário.

  O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition executa o seguinte procedimento quando as informações de detalhe da chamada são enviadas:

  - Define o estado da Actividade da chamada para Enviado.
  - Bloqueia quaisquer registos de Detalhes da chamada com um estado definido para Enviado para evitar quaisquer alterações ou eliminações desses registos. Para obter informações sobre o bloqueio de

registos para registos da actividade da chamada, consulte Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

- Cria uma transacção de desembolso que é utilizada no processo de reconciliação do Período do inventário. Para obter mais informações, consulte Reconciliar um período do inventário (na página 496), Processo de reconciliação do inventário (na página 500), Visualizar transacções de desembolso (na página 516).

Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente

1. Vá para a Página principal Contas ou Contactos.
2. Seleccione a conta ou contacto para a visita.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte Localizar registos (na página 45).

   NOTA: Pode planear uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes de cada vez através da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes, consulte Planeamento de chamadas em bloco (na página 145).

3. Na página Detalhe da conta ou Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Chamadas e clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registo de chamada.

   NOTA: Se a secção Chamadas não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Chamadas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

   - Ao clicar em Nova chamada é direccionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.

     Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.

   - Ao clicar em Chamada automática é direccionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada:
     - O campo Estado tem um valor de Planeado.
     - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
     - O campo Assunto tem um valor de Chamada automatizada e mostra o Nome da conta ou do contacto.
     - O campo Tipo tem um valor de Chamada.

     AVISO: Os clientes de Ciências vivas do Oracle CRM On Demand não devem tentar desactivar ou personalizar o Tipo=Chamada.

4. Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

   Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e seleccione a chamada inteligente.

a Introduza ou actualize as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são guardados no modelo Chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave da chamada	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo de chamada inteligente.
Contacto principal	Preenchido automaticamente e só de leitura. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Conta	Preenchido automaticamente e só de leitura. Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Morada	Apresenta a morada completa que é retirada dos campos de morada individuais para o registo de conta ou contacto. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Chamada inteligente	Se a função de utilizador incluir o privilégio, poderá seleccionar um modelo de chamada inteligente. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Estado	Estado da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuída, Concluída, Adiada, Em chamada, Em conversa, Em curso, Não iniciada, Planeada, Assinada, Enviada, A aguardar alguém. Quando o estado é Planeada, a chamada aparece no Calendário realçada com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas nas páginas Calendário. Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Moeda da actividade	Pode seleccionar uma moeda diferente para converter o preço noutra moeda, se o administrador da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Objectivo	Limite de 1.500 caracteres
Hora de início	Data a hora de início da chamada. O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Duração	Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de fim. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Hora de fim	O valor predefinido é a hora de início mais 30 minutos. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Tipo	Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio electrónico, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros ou Tarefa. Para executar a gestão de amostras, tem de escolher Chamada.
Tipo de chamada	Apresenta Chamada da conta, Chamada profissional ou Chamada geral, dependendo do tipo de chamada. Só de leitura. Para executar a gestão de amostras, o tipo de chamada tem de ser Chamada da conta ou Chamada profissional.
N.º da ref.	O campo de texto que pode ser utilizado para armazenar o número de referência de um item relacionado como um documento assinado. **NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Informações adicionais	
Custo	**NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura no papel	**NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Privado	**NOTA:** Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16,350 caracteres.
Chamada seguinte	Limite de 1.500 caracteres. **NOTA:** Este campo *não* é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

5 Guarde o registo e, se necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada.

- Na página Editar chamada, clique em Guardar e adicione artigos de linha à chamada na página Detalhe da chamada.
- Na página Detalhe da chamada, adicione artigos de linha à chamada e clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações sobre como adicionar artigos de linha a um registo de chamada e sobre como guardar informações de chamadas, consulte as tarefas a seguir.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada

1 Na página Detalhe da chamada, desloque-se para a secção Produtos disponíveis para detalhe ou para a secção Produtos detalhados.

NOTA: Se a secção que pretender não estiver visível na página Detalhe da chamada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

a Na secção Produtos disponíveis para detalhe, introduza as informações necessárias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Questões (opcional).

Só estão visíveis na lista de produtos disponíveis os produtos do tipo de categoria Produtos detalhados, que tenham sido atribuídos ao representante de vendas e que estejam activos na data actual, para associar ao registo de chamada.

b Na secção Produtos detalhados, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página de edição Produto detalhado.

NOTA: Os campos de Produto detalhado são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave do produto detalhado	
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. (Só visualização.) Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados

Campo	Descrição
Produto	O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido ou demonstrado ao cliente. Seleccione o item utilizando o selector de pesquisa. (Obrigatório.) **NOTA:** Apenas os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados, que foram atribuídos ao representante de vendas, estão presentes no inventário do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais), e estão activos na data de chamada actual podem ser ligados a um registo de chamada. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626) e Campos de produto (na página 529).
Prioridade	Campo opcional para utilização do cliente.
Indicação	A condição a que o produto se destina. São exemplos: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. Utilize a lista pendente para seleccionar uma indicação. (Obrigatório.)
Questões	Campo opcional para utilização do cliente. Os exemplos incluem: Efeitos secundários, Eficácia, Custo vs. Genéricos, Preço, etc. Utilize a lista pendente para seleccionar uma questão.

1 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Produto Detalhado ao registo de chamada.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada

1 Na página Detalhe da chamada, desloque-se para a secção Amostras disponíveis para entrega ou para a secção Amostras entregues.

NOTA: Se a secção que pretender não estiver visível na página Detalhe da chamada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

a Na secção Amostras disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.

Só estão visíveis na lista de amostras disponíveis os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.

b Na secção Amostras entregues, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página de edição Amostras entregues.

NOTA: Os campos de amostras entregues são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente, *excepto* para o N.º do lote.

Campo	Descrição
Informações chave da amostra entregue	
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. (Só visualização.) Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	O nome da amostra entregue do produto (por exemplo, um novo fármaco que tenha sido lançado no mercado), entregue ao contacto. Seleccione o item utilizando o selector de pesquisa. (Obrigatório.) **NOTA:** Apenas os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados, que foram atribuídos ao representante de vendas, estão presentes no inventário do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais), e estão activos na data de chamada actual podem ser ligados a um registo de chamada. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626) e Campos de produto (na página 529).
N.º de lote	O número do lote para o produto de amostra seleccionado. **NOTA:** Este campo só é relevante se utilizar números de lotes para controlar amostras no inventário. Quando adiciona ou actualiza um registo de entrega de amostra, apenas os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada podem ser introduzidos neste campo. Para obter mais informações, consulte Lotes de amostras (na página 535) e Campos do lote de amostras (na página 538).
Quantidade	O número de itens de amostra entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998.

1 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Amostras entregues ao registo de chamada. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518).

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada

1 Na página Detalhe da chamada, desloque-se para a secção Artigos promocionais disponíveis para entrega ou para a secção Artigos promocionais.

NOTA: Se a secção que pretender não estiver visível na página Detalhe da chamada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

a Na secção Artigos promocionais disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.

Só estão visíveis na lista de artigos promocionais disponíveis os produtos do tipo de categoria Artigos promocionais entregues, que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.

b Na secção Artigos promocionais, clique em novo e introduza as informações necessárias na página de edição de Artigos promocionais entregues.

NOTA: Os campos do Item promocional são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave dos itens promocionais entregues	
Produto	O nome do item promocional (por exemplo, uma caneta ou bola de golfe) ou item educativo (por exemplo, uma documentação técnica ou um manual), entregue ao contacto. Seleccione o item utilizando o selector de pesquisa. (Obrigatório.) **NOTA:** Apenas os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados, que foram atribuídos ao representante de vendas, estão presentes no inventário do representante de vendas (no caso de amostras e itens promocionais), e estão activos na data de chamada actual podem ser ligados a um registo de chamada. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626) e Campos de produto (na página 529).
Quantidade	O número de itens promocionais ou educativos entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998.
Máx. por atribuição	A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega durante o período de atribuição.
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. (Só visualização.) Por exemplo, pode ser uma das seguintes: ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue

Campo	Descrição
	■ Produtos detalhados
Data da chamada	A data da chamada do cliente. (Só visualização.)
Máx. por chamada	A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega para uma chamada. (Só visualização.)
Soma calculada da atribuição de quantidade	A quantidade total de itens promocionais entregues (até ao momento) durante o período de atribuição. (Só visualização.)

1 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Artigos promocionais ao registo de chamada.

O procedimento seguinte descreve como guardar informações da chamada como um modelo

Para guardar as informações da chamada como um modelo

- Na página Detalhe da chamada, clique no botão apropriado.
  - **Guardar como chamada inteligente privada.** Restringe o modelo apenas à utilização pessoal.
  - **Guardar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para utilização de terceiros.

    NOTA: Sempre que clica no botão, o registo é guardado como uma chamada inteligente separada. A aplicação permanece aberta nesta página.

O procedimento seguinte descreve como enviar informações de detalhe da chamada para controlo do inventário.

Para enviar as informações de Detalhe da chamada para controlo do inventário

- Quando todas as informações tiverem sido introduzidas e guardadas na página Detalhe da chamada, clique em Enviar (na parte superior da página Detalhe da chamada) para enviar as informações como uma transacção de desembolso utilizada no processamento de gestão de amostras.

Planeamento de chamadas em bloco

Pode criar uma chamada planeada para um ou mais clientes das seguintes formas:

- A partir da página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto com um estado de Planeado.

  Para obter mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para um cliente na página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137).

- A partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco.

Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes a partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco, consulte os procedimentos seguintes.

Quando planear chamadas, tome nota do seguinte:

- Quando o estado da chamada é definido para Planeada, a chamada aparece no Calendário destacada com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas na página Calendário.

  A secção Chamadas planeadas na página Calendário lista até duas semanas de chamadas planeadas por ordem cronológica para o representante de vendas e apresenta as seguintes informações para cada chamada planeada: data da chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto.

  A codificação de cores utilizada na secção Chamadas planeadas na página Calendário é a seguinte:

  - As chamadas planeadas em atraso com uma hora de início no passado aparecem com tipo de letra vermelho.
  - As chamadas planeadas futuras com uma hora de início no futuro aparecem com tipo de letra azul.

  NOTA: Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

- Quando o estado da chamada é definido para outro estado diferente de Planeada, a chamada aparece no Calendário destacada com tipo de letra azul.

É possível criar uma chamada planeada para até 25 clientes através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Utilize o procedimento seguinte para criar uma chamada planeada para vários contactos.

Para criar uma chamada planeada para vários contactos de cada vez

1. Vá para a Página principal Contactos.
2. Seleccione a lista de contactos que pretende na secção Listas de contactos da página.
3. Na página Lista de contactos, clique em Menu e seleccione Planeamento de chamadas em bloco.
4. Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada contacto que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
   - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.

     As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
   - Introduza a hora adequada para contacto.

     As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
5. Clique em Concluir.

Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.

6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.

Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:

- O campo Estado tem um valor de Planeado.
- A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
- O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor de Chamada profissional mais o Nome do contacto para chamadas criadas a partir da Lista de contactos ou de Chamada da conta mais o Nome da conta para chamadas criadas a partir da Lista de contas.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Introduza ou actualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.

Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e seleccione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137).

8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte Controlo de visitas (chamadas de vendas) para clientes (consultar "Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137).

Utilize os procedimentos seguintes para criar uma chamada planeada para várias contas.

Para criar uma chamada planeada para várias contas de cada vez

1 Vá para a Página principal Contas.

2 Seleccione a lista de contas que pretende na secção Listas de contas da página.

3 Na página Lista de contas, clique em Menu e seleccione Planeamento de chamadas em bloco.

4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada conta que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:

- Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.

As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.

- Introduza a hora adequada para contacto.

  As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).

5 Clique em Concluir.

Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.

6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.

Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:

- O campo Estado tem um valor de Planeado.
- A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
- O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor de Chamada profissional mais Nome do contacto para chamadas criadas a partir da Lista de contactos ou de Chamada da conta mais Nome da conta para chamadas criadas a partir da Lista de contas.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Introduza ou actualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.

Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e seleccione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137).

8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte Controlo de visitas (chamadas de vendas) para clientes (consultar "Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)
- Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518)

Ajustar respostas a mensagens

Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Os comentários baseiam-se nos cliques do rato ou nos toques de uma caneta de tablet efectuados pelo apresentador. Estes comentários são recolhidos de forma contínua através da entrega de um plano de mensagens e controlados por hora e pelo item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado. Para obter mais informações sobre planos de mensagens, consulte Planos de mensagens (na página 546).

As respostas a mensagens apresentadas são recolhidas e preenchidas a partir do software de entrega PCD. As respostas relevantes a interacções anteriores devem ser apresentadas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação destas respostas só devem ser concedidos a pessoal administrativo que tem autoridade para ajustar de forma retroactiva as respostas ao plano de mensagens.

A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas da resposta à mensagem.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para ajustar uma resposta à mensagem

1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, desloque-se para a secção do item relacionado Respostas a mensagens e clique em Novo.

NOTA: Se não vir a secção Respostas a mensagens na página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, adicione esta secção, conforme descrito em Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681) ou contacte o administrador da empresa.

2 Na página Edição da resposta à mensagem, visualize e ajuste os seguintes campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
Informações chave da resposta à mensagem	
Plano de mensagens	O plano de mensagens que está a ser apresentado para uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Selector para escolher um plano de mensagens existente.
Sequência	O número sequencial do item do plano de mensagens correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado com o plano de mensagens.

Campo	Descrição
Solução	O conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia subjacente que constitui o assunto da resposta. (Campo obrigatório.)
Resposta	Os valores configurados previamente para as respostas são os seguintes: Continuar discussão, Dados necessários, Aceite, Não interessado ou Rejeitado. Seleccione um valor na lista pendente. (Campo obrigatório.)
Notas	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.
Secção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que possa ser activado durante uma apresentação pelo apresentador. Este componente constitui o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de início. (Campo obrigatório.)
Hora de fim	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de fim. (Campo obrigatório.)
Duração	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de fim.
Seguimento	O apresentador selecciona esta caixa de verificação durante a apresentação de um plano de mensagens para indicar que foi enviado um pedido de seguimento para um determinado segmento do plano de mensagens. (Um pedido de seguimento pode incluir o envio de documentação, etc.) Este campo é obrigatório e não está seleccionado por predefinição.

3 Guarde o registo se tiver ajustado qualquer um dos campos.

Agendar compromissos com outros utilizadores

Quando pretende agendar um compromisso e notificar outros utilizadores sobre esse compromisso, siga esta sequência:

1 Crie um compromisso.

2 Convide contactos e utilizadores.

Quando agenda compromissos com outros utilizadores, a aplicação distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, parceiros e outros utilizadores listados nas informações da empresa como registos de contacto.
- **Utilizadores.** Os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

3 Verifique a disponibilidade dos utilizadores.

Pode ver a disponibilidade dos utilizadores, mas não dos contactos, dado que não tem acesso a calendários fora da aplicação.

NOTA: Para executar este passo, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

4 Envie uma notificação do compromisso a todos os convidados.

Para adicionar convidados ao compromisso

1 Crie o compromisso, preencha as informações sobre o compromisso e guarde o registo.

2 Na página Detalhes do compromisso, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.

NOTA: Poderá ter de adicionar as secções Contacto e Utilizador à disposição. Para obter instruções, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3 Na janela de pesquisa, seleccione um contacto existente ou clique em Novo e crie um registo de contacto.

Os contactos seleccionados aparecem por ordem alfabética.

4 Clique em OK.

NOTA: Para alterar o contacto que é apresentado como Contacto principal, clique na ligação Editar junto ao compromisso na página Calendário. Na página Editar compromissos, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Contacto principal, seleccione o novo contacto principal e clique em Guardar. O contacto principal aparece no resumo do calendário. O novo contacto principal também é adicionado à secção Contactos da página Detalhes do compromisso, se ainda não existir nesta localização.

5 Na página Detalhe do compromisso, desloque-se para a secção Utilizadores e clique em Adicionar.

6 Na janela de pesquisa, seleccione os utilizadores que pretende convidar para o compromisso.

A lista que aparece na janela de pesquisa contém todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

7 Clique em Guardar.

Para verificar a disponibilidade dos utilizadores

1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Disponibilidade do utilizador.

Para que o botão Disponibilidade do utilizador seja apresentado, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Aparece um calendário combinado com a lista de utilizadores e respectivos calendários. As linhas dos utilizadores que não partilharam o respectivo calendário consigo aparecem como barras vazias.

Para ver informações sobre tempo ocupado apresentado no calendário, pare o rato sobre o compromisso.

2 Para ver a disponibilidade de outro dia, pode:

- Clicar nas setas do cabeçalho do calendário para se deslocar para o dia seguinte ou anterior
- Clicar no ícone de calendário no respectivo cabeçalho

3 Actualize a data e a hora do compromisso, se necessário.

4 Guarde o registo.

ATENÇÃO: Não irá aparecer uma mensagem de aviso se criar um compromisso sobreposto.

Para enviar uma notificação por email aos convidados (contactos e utilizadores)

1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Enviar mensagem de correio electrónico.

2 Abre-se um email com estas informações:

- **Para.** Convidados (contactos e utilizadores)

  Se a lista exceder 70 convidados, o email será enviado para os restantes convidados, mas os respectivos endereços de email não aparecerão na linha Para.

- **Assunto.** A palavra *Compromisso* seguida dos valores de campo do assunto, da localização, da data, da hora de início, da data e da hora de fim.

Ver os calendários de outros utilizadores

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode ver:

- O calendário de outro utilizador

  Pode ver os calendários individuais dos utilizadores do grupo (se for membro de um grupo) ou que reportam a si e os calendários de outros utilizadores que partilham explicitamente o respectivo calendário consigo.

- Um calendário de grupo (se for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário

  NOTA: A lista mostra os utilizadores por ordem alfabética. Se a lista exceder dez utilizadores, desloque-se na lista para ver calendários de utilizadores adicionais.

  Para mais informações sobre grupos, consulte Gestão de grupos (na página 1323).

- Vistas personalizadas que combinam os calendários de outros utilizadores

  Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projecto especial a curto prazo com utilizadores em diferentes funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

  - Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)

- Utilizadores que partilhem explicitamente o respectivo calendário consigo ou com um dos subordinados

Para mais informações sobre a configuração de vistas de calendário personalizadas, consulte Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155).

Os calendários mostram as horas de acordo com o fuso horário local, das 7:00 às 19:00 horas. Por outro lado, apenas os convidados e proprietários de compromissos podem ver os detalhes de compromissos privados.

Para ver o calendário de outro utilizador

1. Na página Calendário, clique no separador Utilizador, se necessário.
2. Na barra de título, clique no ícone de pesquisa e clique no Apelido do utilizador na janela de pesquisa.

   O calendário desse utilizador preenche a vista Utilizador.

   NOTA: Só os utilizadores que partilham consigo os respectivos calendários e os utilizadores que são membros do seu grupo é que estão disponíveis para serem seleccionados.

Para regressar rapidamente ao seu próprio calendário

- Clique no botão O meu calendário na barra de título.

Para ver um calendário combinado de todos os membros do grupo

1. Na página Calendário, clique no separador Grupo.
2. No calendário combinado, pode:
   - Clicar no nome de utilizador para ir para o calendário pessoal desse utilizador.
   - Clicar na data para ir para a vista de grupo correspondente a esse dia.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas sobre as vistas de calendário personalizadas:

Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155)

Página de definições do calendário

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Definições do calendário:

- Partilhar o calendário (na página 154)
- Definir a vista do calendário predefinida (na página 154)
- Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155)

NOTA: Funções do calendário apenas de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

Partilhar o calendário

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Para alargar o acesso ao calendário pessoal a outros utilizadores que não pertençam ao grupo, terá de partilhar explicitamente o calendário com esses utilizadores.

Para partilhar o calendário

1. Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
2. Na página Definições do calendário, clique em Partilhar calendário.

   Se for membro de um grupo, os membros do grupo são listados na secção Partilha predefinida.
3. Na secção A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
4. Na página Calendário partilhado, seleccione os utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
5. Guarde as alterações.

Definir a vista do calendário predefinida

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode definir a vista predefinida que pretende apresentar sempre que clica no separador Calendário.

Para definir a vista do calendário predefinida

1. Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
2. Na página Definições do calendário, clique em Vista do calendário predefinida.
3. Na página Definições do calendário predefinido, seleccione uma vista do calendário.
4. Guarde as alterações.

Adicionar vistas de calendário personalizadas

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Se for membro de um grupo (e a sua função tiver o privilégio Partilhar calendário), pode visualizar automaticamente um calendário agregado que combine os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário. No entanto, pode pretender configurar diferentes vistas de calendário combinadas de modo a satisfazer as suas necessidades. Para configurar vistas de calendário combinadas, adicione uma vista personalizada.

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projecto especial a curto prazo com utilizadores em várias funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

NOTA: As vistas personalizadas não lhe permitem alterar o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

Para adicionar uma vista de calendário personalizada

1. Nas páginas Calendário, clique na ligação Configuração do calendário.
2. Na página Definições do calendário, clique em Gerir vistas do grupo.

   Na página Gerir vistas, o nome do grupo aparece na secção Vistas padrão.
3. Clique em Adicionar.
4. Na página Gerir vista, introduza um nome e uma descrição para a vista.

   NOTA: Não é possível seleccionar um grupo completo para partilhar calendários, em vez disso, terá de adicionar cada membro desse grupo a uma vista personalizada como utilizador.
5. Guarde o registo.
6. Na página Gerir vistas, clique no Nome do novo grupo.

   Aparece a página Gerir detalhe da vista.
7. Clique em Adicionar membros e seleccione os utilizadores.
8. Guarde o registo.

   No separador Grupo de calendários, a nova vista aparece na lista pendente.

Ver listas de tarefas de grupo

Se a empresa utilizar a opção de atribuição do grupo, poderá ver a lista consolidada de tarefas que pertence aos membros do grupo do utilizador. Para mais informações sobre grupos, consulte Gestão de grupos (na página 1323).

Para ver as listas de tarefas de grupo

1. Na página Calendário, clique no separador Tarefas de grupo.
2. A partir da lista pendente, seleccione a lista de tarefas que pretende ver.

   As listas de tarefas incluem todas as tarefas criadas por qualquer membro do grupo (excepto as tarefas marcadas como privadas pelo utilizador).

Utilizar scripts de avaliação de actividades

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre e avaliar as actividades, tais como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

NOTA: As Chamadas inteligentes não têm Avaliações de actividades activadas neste momento.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação (na página 1633).

Para utilizar um script de avaliação de actividades

1. Seleccione a actividade.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar actividades, consulte Localizar registos (na página 45). Para obter mais informações sobre actividades, consulte Calendário e actividades (na página 127).
2. Na página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a actividade, desloque-se para a secção Avaliação de actividades e clique em Adicionar.

   NOTA: Se a secção Avaliação de actividades não for apresentada, clique na ligação Editar disposição.
3. Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
4. Na página Avaliações de actividades, seleccione a resposta para a cada pergunta do script e clique em Guardar.

A página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a actividade volta a aparecer.

Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Campos da actividade

Utilize a página Editar tarefa para adicionar uma tarefa ou actualizar detalhes de uma tarefa existente. Utilize a página Editar compromisso para adicionar um compromisso ou actualizar detalhes de um compromisso existente. Utilize a página Editar chamada para actualizar os detalhes de uma chamada planeada existente. As páginas Editar mostram o conjunto completo de campos para uma tarefa ou compromisso.

SUGESTÃO: Também pode editar as actividades na página Lista de actividades e nas páginas Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa e Detalhes da chamada. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos disponíveis na página Editar tarefa e .compromisso. Para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Editar chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes (consultar "Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 137).

Campo	Descrição
Conta	Conta ligada a esta actividade.
Estado de aprovação	O estado da aprovação do registo quando a tarefa é criada. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Actividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar acções de fluxos de trabalho: Criar tarefa (consultar "Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa" na página 1351). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado da chamada	O resultado do tipo de actividade Chamada de aniversário, Chamada de referência ou Chamada de revisão, tal como Sem resposta, Compromisso, Manter contacto ou Ficheiro obsoleto. Quando introduz um valor neste campo, este torna-se só de leitura.
Campanha	A campanha que está ligada a esta actividade.
Data de conclusão	A data e hora em que a actividade foi concluída. Nas tarefas, este campo é automaticamente preenchido quando o campo Estado é definido para Concluído ou o botão Marcar como concluído é clicado. Nos compromissos, a Data de conclusão é automaticamente definida para o mesmo valor que a data de fim

Campo	Descrição
	quando o compromisso é criado e guardado. No entanto, se o campo Data de conclusão não estiver configurado como um campo só de leitura, pode introduzir uma data neste campo diferente da data de fim no compromisso.
Concluído	Esta caixa de verificação é automaticamente seleccionada quando uma tarefa é marcada como concluída.
Contacto principal	Contacto principal ligado a esta actividade. Para empresas com a funcionalidade Grupo, este é o Contacto principal nas vistas Calendário.
Delegado por	O utilizador que criou a tarefa e, em seguida, atribuiu a mesma a outro proprietário. Este campo será preenchido automaticamente quando for atribuído a outro proprietário.
Descrição	Informações adicionais sobre esta actividade. Limite de 16.350 caracteres.
Data limite	Data em que esta tarefa vence (aplica-se apenas a tarefas).
Hora de fim	A data e hora em que o compromisso é concluído (só se aplica a compromissos). Predefine para a data de hoje e à 1:00. O Oracle CRM On Demand actualiza automaticamente este campo, utilizando a hora de início e a duração do compromisso.
Pista	Pista ligada a esta actividade.
Localização	Local em que ocorre o compromisso (aplica-se apenas a compromissos).
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo da actividade seguido da data e hora a que é criado ou actualizado. Gerado pelo sistema.
Oportunidade	Oportunidade ligada a esta actividade.
Proprietário	Proprietário desta actividade.
Prioridade	O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se apenas às tarefas. O valor predefinido é 3-Baixa. **NOTA:** Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
Privado	Indicação de que o registo da actividade só pode ser visualizado pelo utilizador, mesmo que a actividade esteja ligada a um registo visível para outras pessoas. Quando sincroniza com o Microsoft Outlook, pode configurar um filtro para impedir que os registos privados sejam enviados para o Oracle CRM On Demand utilizando este campo. Para mais informações, consulte Sincronizar com PIMs (na página 702).
Motivo da rejeição	Indica o motivo da devolução ou rejeição de um artigo. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Actividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de

Campo	Descrição
	trabalho Criar tarefa, consulte Criar acções do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar "Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa" na página 1351). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Pedido de assistência	Pedido de assistência ligado a esta actividade.
Hora de início	Data e hora de início do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas.
Estado	Estado da tarefa, tal como Concluída, Adiada, Em curso, A aguardar alguém ou Não iniciada. O valor predefinido é Em curso.
Assunto	Título ou breve descrição desta actividade.
Subtipo	O tipo de objecto da aprovação. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Actividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar acções do fluxo de trabalho: Criar tarefa (consultar "Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa" na página 1351). Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Para tarefas, refere-se a uma categoria, tal como Aprovação, Chamada de aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio electrónico, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de referência, Chamada de revisão ou Tarefa.
Tipo	Na página Lista de actividades, refere-se ao tipo de actividade, ou Tarefa ou Compromisso.

3 Marketing

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de marketing:

- **Campanhas**.Utilize estas páginas para gerir campanhas de marketing e para gerir pistas e oportunidades qualificadas.
- **Pistas**. Utilize estas páginas para controlar pistas para novas oportunidades de vendas e para automatizar o processo de conversão de pistas.

Gerir marketing

Para gerir marketing, execute os seguintes processos.

1 Processo de processamento de campanhas (na página 161).

2 Processo de processamento de pistas (na página 162).

Processo de processamento de campanhas

Para processar campanhas, execute as seguintes tarefas:

1 Criar um registo da campanha, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da campanha (consultar "Campos de campanha" na página 168).

2 Atribuir destinatários da campanha, consulte Visar contactos para campanhas (na página 166).

3 Se isto é uma campanha de correio electrónico, prepare o conteúdo da mensagem de correio electrónico. Para mais informações, consulte a ajuda online do Oracle Email Marketing On Demand.

4 Executar a campanha.

5 Controlar respostas da campanha, consulte Gravar respostas a campanhas (consultar "Registar respostas a campanhas" na página 167).

6 Avaliar a eficácia da campanha, consulte Avaliar eficácia da campanha (na página 168).

7 Associar pistas à campanha. Se a campanha gerar pistas, tem de associar as novas pistas à campanha de onde são provenientes, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de pistas (consultar "Campos de pista" na página 186).

Processo de processamento de pistas

Para processar pistas, execute as seguintes tarefas:

1 Configurar regras de atribuição de pistas, consulte Acerca de regras de atribuição (na página 1379) e Configurar regras de atribuição (na página 1383).

2 Configurar regras de conversão de pistas, consulte Pistas (na página 170) e Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390).

3 Configurar disposições de conversão de pistas, consulte Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391).

4 Criar scripts de qualificações de pistas, consulte Utilizar scripts de qualificação de pistas (na página 180).

5 Qualificar a pista, consulte Qualificar pistas (na página 179).

6 Converter ou rejeitar a pista.

Pode converter pistas em registos de conta, negócio, contacto ou oportunidade, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181). Se decidir que uma pista não é valiosa, pode removê-la do processo de gestão de pistas, consulte Rejeitar pistas (na página 185).

Campanhas

Utilize as páginas da Campanha para criar, actualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projecto no qual transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais existentes. Normalmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a canais de comunicação diferentes para reter os clientes actuais ou adquirir novos clientes. O objectivo é gerar um interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

A utilização de campanhas permite-lhe executar o seguinte:

- Armazenar, num único local, informações da campanha, tais como custos orçamentados comparados com custos reais, pistas visadas e material de marketing (por exemplo, brochuras e material gráfico).
- Partilhar, em tempo real, vistas de campanhas com a equipa de marketing e partilhar informações da campanha com a equipa de vendas a partir da mesma localização.
- Ver os resultados da campanha visualizando pistas e oportunidades, que são geradas para cada campanha.
- Utilizar relatórios predefinidos para avaliar os resultados e determinar o retorno do investimento das actividades da campanha em tempo real.

- Realizar comparações históricas entre campanhas actuais e campanhas anteriores para identificar tendências.

Os gestores de vendas e de marketing podem importar pistas e ligar as mesmas a uma campanha existente. Em primeiro lugar, as informações da pista têm de ser formatadas num ficheiro de valores separados por vírgulas (.csv).

Campanhas, pistas, oportunidades e contactos

Durante uma campanha, pode gerar várias pistas ligadas à campanha. Se converter algumas dessas pistas em novas oportunidades, contactos ou contas, a ligação à campanha será transportada das pistas originais para as oportunidades, contactos e contas convertidas. Por exemplo, a Campanha A cria 100 pistas, da P1 à P100. Ligue cada uma destas pistas à Campanha A. As pistas P1 à P90 nunca mostram o potencial da produção de receitas. As pistas P91 à P100 mostram as receitas potenciais, pelo que pode convertê-las em oportunidades, da O1 à O10. Cada uma destas oportunidades é automaticamente ligada à Campanha A através da respectiva pista original. Vários meses mais tarde, o utilizador pretende rever a eficácia da Campanha A. Visualize o registo da Campanha A e constate que existem 100 pistas e 10 oportunidades ligadas às mesmas. Pode comparar estes resultados a campanhas passadas ou às suas expectativas para esta campanha e efectuar ajustamentos, em conformidade.

NOTA: Se o administrador da empresa adicionar campos personalizados para pistas, estes campos não serão transportados para os registos de oportunidade quando a pista for convertida numa oportunidade ou contacto. Uma excepção verifica-se se o administrador da empresa configurar correspondências adicionais através da funcionalidade Correspondência de conversão de pistas. Para mais informações sobre como corresponder campos da pista, consulte Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390).

Trabalhar com a Página principal de campanha

A Página principal da Campanha constitui o ponto de início para gerir campanhas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de campanha. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma campanha

Pode criar uma campanha clicando no botão Novo na secção As minhas campanhas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de campanha (na página 168).

Trabalhar com Listas de campanhas

A secção Listas de campanhas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas activas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Activo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Concluído
Todas as campanhas planeadas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Planeado
Campanhas recentemente criadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhum. A lista mostra todas as campanhas da empresa, ordenadas por Nome da campanha, por ordem crescente.
As minhas campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas que lhe pertencem. A lista está ordenada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar campanhas recentemente visualizadas

A secção As minhas campanhas recentemente visualizadas mostra as campanhas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas da campanha

A secção Tarefas da campanha mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar Campanhas activas

A secção Campanha activa mostra uma lista de campanhas actualmente em execução.

- Para visualizar uma campanha activa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Secções de relatórios

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na standard edition do Oracle CRM On Demand, a secção Estado da campanha activa é mostrado.

Utilizar relatórios para avaliar a eficácia da campanha

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha (o administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página). Na aplicação padrão, a secção Estado da campanha activa é mostrada, que apresenta uma análise de todas as campanhas activas. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Estado da campanha activa, consulte Avaliar a eficácia da campanha (consultar "Avaliar eficácia da campanha" na página 168).

Adicionar secções à Página principal de campanha

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de campanha, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de campanha.

Para adicionar secções à Página principal de campanha

1. Na Página principal de campanha, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição de Página de campanha, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir campanhas

Para gerir campanhas, execute as seguintes tarefas:

- Visar contactos para campanhas (na página 166)
- Registar respostas a campanhas (na página 167)
- Fechar campanhas (na página 168)
- Avaliar eficácia da campanha (na página 168)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de campanha (na página 168)
- Trabalhar com a Página principal Campanha (consultar "Trabalhar com a Página principal de campanha" na página 163)
- Relatórios (na página 743)
- Importar os dados (na página 1601)

Visar contactos para campanhas

Pode seleccionar contactos que pretenda visar para uma campanha.

NOTA: Se a empresa utilizar o Segmentation Wizard, uma aplicação transferível que funciona entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, pode criar segmentos alvo que filtram os registos de acordo com os critérios de vários tipos de registo. Para obter informações sobre como transferir e utilizar o Segmentation Wizard, consulte Utilizar o Segmentation Wizard (na página 737).

Para visar contactos para uma campanha

1. Seleccione a campanha.

   Para obter instruções sobre como seleccionar campanhas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e execute o seguinte procedimento:

NOTA: Se a secção Destinatários não estiver visível na página Detalhes da campanha, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Destinatários à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Para visar contactos individualmente, clique em Adicionar.
- Para remover o contacto, clique na ligação Remover na linha do registo. Este procedimento desassocia os registos sem eliminar qualquer registo.

3 Guarde o registo.

Para importar contactos a partir de um ficheiro, consulte Importar os dados (na página 1601).

Registar respostas a campanhas

Registar a resposta a uma campanha como, por exemplo, o facto de um destinatário ter assistido a um evento, é algo que pode controlar na secção do destinatário da campanha.

Para registar uma resposta a uma campanha

1 Seleccione a campanha.

Para obter instruções sobre como seleccionar campanhas, consulte Localizar registos (na página 45).

Nota: Se a secção Destinatários não for apresentada na página Detalhes da campanha, clique em Disposição da página para adicioná-la.

2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e clique em Editar para o contacto cuja resposta pretende registar.

3 Na página de edição Resposta de campanha, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Estado de entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução provisória, Devolução permanente, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode mudar o nome das opções nesta lista pendente. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, o estado da entrega do destinatário será automaticamente actualizado (apenas para os valores Devolução Provisória, Devolução permanente ou Mensagem aberta).
Estado da resposta	Os valores padrão são Click-thru, RSVP - Irá participar, RSVP - Não irá participar, Assistiu, Convertido em pista, Mais informação solicitada, Subscrever lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nesta lista pendente. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, o

Campo	Descrição
	estado da resposta será automaticamente actualizado (apenas para os valores Click-thru, Subscrever lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global ou Mensagem aberta).

4 Guarde o registo.

Fechar campanhas

Pode alterar o estado da campanha para indicar que está concluída.

Para fechar uma campanha

1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Estado.

2 Seleccione o estado Concluído, a partir da lista pendente.

3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para guardar o registo.

Avaliar eficácia da campanha

A secção Estado da campanha activa da Página principal Campanha mostra uma análise de todas as campanhas activas. Pode utilizar estas informações para determinar a eficácia das campanhas.

Para visualizar informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta secção da Página principal Campanha, pode executar o seguinte:
  - Coloque o ponteiro no gráfico para ver informações específicas.
  - Clicar num segmento para rever um relatório detalhado.
  - Altere as categorias nas listas para visualizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente.

    Por exemplo, pode ver a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), a taxa de conversão de pistas ou o custo para cada pista.

Campos de campanha

Utilize a página Editar campanha para adicionar uma campanha ou actualizar detalhes de uma campanha existente. A página Editar campanha mostra o conjunto completo de campos para uma campanha.

SUGESTÃO: Também pode editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Detalhe da campanha. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da campanha	
Código da origem	Código identificador da campanha. Certifique-se de que o código introduzido é único. Este campo tem um limite máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Este campo tem um limite máximo de 100 caracteres.
Tipo de campanha	Tipo de campanha, como Publicidade, Direct Mail, Email, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Lista - Adquirido, Lista - Arrendado, Outros, Referência - Funcionário, Referência - Externo ou Web site.
Objectivo	Descrição do objectivo da campanha, tal como “Para aumentar as vendas em 10%”.
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço oferecido pela campanha.
Estado	Estado da campanha, tal como: ■ **Activo.** A data de início situa-se no passado e a data de fim situa-se no futuro ■ **Concluído.** As datas de início e de fim situam-se no passado. ■ **Planeado.** As datas de início e de fim situam-se no futuro. ■ **Agendado.** Pode definir manualmente este estado para indicar que a campanha está pronta e está agora definida para ser executada numa determinada data e hora. ■ **Contactar suporte.** No Oracle Email Marketing On Demand, este estado é automaticamente definido se existir um problema com a campanha. Tem de definir o estado. O sistema não actualiza o estado automaticamente quando a campanha é iniciada, a não ser que a empresa utilize o Oracle Email Marketing On Demand. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, os estados Activo, Concluído e Contactar suporte são atribuídos automaticamente.
Data de início	Data a hora de início da campanha. O valor predefinido é a data e hora actuais. Pode utilizar os controlos do calendário para alterar esta data.

Campo	Descrição
Data de fim	Data e hora a que a campanha está prevista concluir. O valor predefinido é a data e hora actuais. Pode utilizar os controlos do calendário para alterar esta data.
Moeda da campanha	Introduza o código (como, por exemplo, EUR) para a moeda utilizada para todos os campos de receitas.
Informações do plano de campanha	
Receita alvo	Receita que se espera vir a ser gerada pela campanha.
Pistas visadas (N.º)	Número de clientes potenciais visados pela campanha.
Custo orçamentado	Montante orçamentado pela empresa para esta campanha.
Custo real	Montante gasto pela empresa nesta campanha.
Informações adicionais	
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. O valor predefinido é o autor da campanha. Normalmente, os proprietários podem actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo de campanha, seguido da data e hora da actualização. Gerado pelo sistema.
Descrição	Descrição da campanha. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Pistas

Utilize as páginas Pistas para criar, actualizar e avaliar pistas. Uma *pista* é uma pessoa que mostrou interesse nos produtos ou serviços do utilizador.

É possível introduzir pistas manualmente ou as mesmas podem ser atribuídas ao utilizador. Pode acompanhar as pistas atribuídas para determinar se irão eventualmente gerar receitas para a empresa. A criação de um registo de pista é uma forma rápida de reunir informações sobre o novo cliente. Num registo pode introduzir os detalhes da empresa, da pessoa e do interesse empresarial, em vez de criar quatro registos diferentes para uma conta, contacto, registo de negócio e oportunidade.

Uma pista desloca-se através do processo de gestão de pistas, na seguinte sequência de fases: avaliação, qualificação e conversão numa oportunidade ou registo de negócio. Em vez de qualificar uma pista, poderá removê-la através do respectivo arquivamento. Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade ou registo de negócio, poderá rejeitá-la. O resto deste tópico explica as fases mais detalhadamente.

Avaliar pistas

Durante a avaliação, a pessoa que avalia a pista executa várias actividades contínuas:

- Telefona, envia mensagens de email ou visita o contacto para trocar informações.
- Actualiza informações específicas sobre a pista com informações mais exactas e recentemente descobertas.
- Cria, controla e conclui actividades relativas à pista.
- Regista notas relativas à interacção.
- (Opcional, mas recomendável) Liga a pista a uma conta e um contacto, o que tem as seguintes vantagens:
  - O utilizador atribuído à conta ou contacto (que pode ou não ser o utilizador atribuído à pista) pode visualizar a pista durante o processo de avaliação, uma vez que vai ser apresentada nas páginas Conta e Contacto.
  - O proprietário da pista pode aceder a informações adicionais sobre a conta ou contacto ao clicar numa ligação.
  - O proprietário da pista pode introduzir mais detalhes que podem normalmente ser armazenados com uma pista, tais como contactos adicionais na conta, morada para expedição e assim sucessivamente.
  - Se a pista for convertida numa oportunidade ou registo de negócio, as ligações de conta e de contacto existentes podem acelerar esse processo.

Qualificar pistas

O processo de qualificação ajuda o avaliador a reunir informações suficientes para determinar as pistas que devem continuar a ser seguidas. Quando o avaliador determina que uma pista tem algum potencial para gerar receitas, o avaliador qualifica a pista. Em seguida, o sistema confirma se determinados campos críticos contêm dados. Se os critérios tiverem sido cumpridos, a pista é marcada como qualificada e torna-se visível ao vendedor como uma pista recentemente qualificada.

A qualificação precisa das pistas ajuda a empresa a dedicar mais tempo aos negócios com elevado potencial. Os administradores da empresa podem configurar scripts de qualificação de pistas para ajudar os avaliadores a qualificarem pistas de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte Configurar scripts de avaliação (na página 1632)).

Arquivar pistas

Como alternativa, se a pista for considerada como não tendo qualquer valor para a empresa, então o avaliador pode arquivar a pista. O sistema remove então a pista do processo de gestão de pistas.

SUGESTÃO: Para ordenar pistas arquivadas, crie uma nova lista designada por Pistas arquivadas. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Converter pistas em oportunidades ou registos de negócio

As pistas podem ser convertidas em contactos, e opcionalmente em contas, oportunidades e registos de negócio, através da utilização da página Converter pista. A página Converter pista contém opções de conversão da pista, conforme especificado na disposição da Conversão da pista aplicável à função do

utilizador. Se uma pista tiver um valor potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-la numa oportunidade ou registo de negócio, desde que uma disposição da conversão da pista tenha todas as opções de conversão de pistas activadas. O sistema solicita ao avaliador uma conta para ligar à pista, um contacto nessa conta para ligar à pista e uma oportunidade ou registo de negócio para ligar à pista.

Em seguida, o sistema cria uma nova oportunidade ou registo de negócio com alguns valores que transitaram da pista, tais como receitas potenciais e a data de fecho estimada. O sistema remove então a pista da avaliação activa (apesar de ainda poder ser visualizada, se necessário).

O que acontece durante a conversão

Algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de Conta, Contacto, Oportunidade e Registo de negócio que são criados durante o processo de conversão. A tabela seguinte mostra um exemplo de como os campos são correspondidos entre os registos através da utilização da página Correspondência da conversão da pista.

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
Morada	Morada para facturação	Não aplicável	Morada do contacto	Endereço do negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Rendimento aproximado	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contacto associado
Campanha	Campanha de origem **NOTA:** Se a conta for criada através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem **NOTA:** Se a oportunidade for criada através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	Campanha de origem **NOTA:** Se o contacto for criado através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	Não aplicável
N.º de telemóvel	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telemóvel	Telemóvel

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
Localidade	Localidade de facturação Localidade de expedição	Não aplicável	Localidade principal	Localidade (do Endereço do negócio)
Empresa	Nome da conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de facturação País de expedição	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificação
Correio electrónico	Não aplicável	Não aplicável	Correio electrónico	Correio electrónico
Data de fecho estimada	Não aplicável	Data de fecho	Não aplicável	Data de fecho
Nome	Não aplicável	Não aplicável	Nome	Não aplicável
Indústria	Indústria	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Cargo	Não aplicável	Não aplicável	Cargo	Não aplicável
Apelido	Não aplicável	Não aplicável	Apelido	Não aplicável
Moeda da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda do negócio
Proprietário da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de pista	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contacto	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Não aplicável
Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte
Número de funcionários	Número de funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receitas potenciais	Não aplicável	Receitas	Não aplicável	Volume do negócio
Telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telefone do emprego	N.º de telefone
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
Interesse do produto	Não aplicável	O Nome da oportunidade torna-se no Interesse do produto (Nome completo do contacto)	Não aplicável	Interesse do produto
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Recomendado por	Não aplicável	Não aplicável	Recomendado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem da pista	Origem da pista	Não aplicável
Distrito/concelho	Distrito/concelho para facturação Distrito/concelho de expedição	Não aplicável	Distrito/concelho principal	Distrito (do Endereço do negócio)
Web site	Web site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
N.º de fax do emprego	Não aplicável	Não aplicável	N.º de fax do emprego	Não aplicável
Código postal	Código postal para facturação Código postal de expedição	Não aplicável	Código postal principal	Código postal (do Endereço do negócio)

Adicionalmente, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão da pista. A seguinte tabela lista os novos valores.

Este registo/campo	Muda para este valor
Registo de pista	
Estado	Convertida
Registo de conta	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.
Registo de oportunidade	
Estado	Pendente
Fase de vendas	Visualização em criação
Probabilidade	50%

Este registo/campo	Muda para este valor
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.
Registo de contacto	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.
Registo de negócio	
Nome	Interesse do produto na pista. É possível substituir este campo.
Tipo	Padrão
Estado do envio	Não submetido.

Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão

Se tiver preenchido o campo Vendedor, quando a pista for convertida essa pessoa passará a ser o proprietário de todos os registos relacionados. Se este campo não for preenchido, o utilizador que converte a pista passará a ser o proprietário de todos os registos relacionados, por predefinição. No entanto, o administrador da empresa pode alterar este comportamento utilizando a funcionalidade Corresponder conversão de pistas. Para mais informações, consulte Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390).

Rejeitar pistas qualificadas

As pistas qualificadas também podem ser rejeitadas. Isto é normalmente efectuado em organizações onde a pessoa ou o grupo que avalia as pistas é diferente dos vendedores que convertem pistas qualificadas em receitas. Nessas organizações, o vendedor atribuído a uma pista qualificada pode determinar que a pista não é tão valiosa como o avaliador tinha indicado.

Quando rejeita uma pista, o vendedor tem de especificar um Código da rejeição para a rejeição e também pode especificar opcionalmente o Motivo da rejeição. Se o Código da rejeição seleccionado for Outros, o Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório. O sistema regista a ocorrência de uma rejeição, o autor da rejeição e o motivo da mesma.

O vendedor pode também optar por voltar a atribuir a pista como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, a pista pode voltar a ser atribuída a um gestor para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para posterior avaliação.

Trabalhar com a Página principal de pistas

A Página principal de pistas constitui o ponto de partida para gerir pistas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de pistas. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma pista

Pode criar uma pista clicando no botão Novo na secção As minhas pistas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de pista (na página 186).

Trabalhar com Listas de pistas

A secção Listas de pistas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pistas.

Lista de pistas	Filtro
Todas as pistas	Nenhum
Todas as pistas convertidas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Convertido
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificação
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificado
Pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de criação
Pistas recentemente modificadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de modificação
Todas as pistas rejeitadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Rejeitado
As minhas pistas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação. ■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor está vazio e o campo Estado é definido para Qualificação.
As minhas pistas novas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificado. ■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor é definido para um nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação.

Lista de pistas	Filtro
As minhas pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas que possui. A lista é ordenada pela data de criação, com a pista criada mais recentemente na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pistas recentemente visualizadas

A secção As minhas pistas recentemente visualizadas mostra as pistas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas de pistas

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a pista mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a pista à qual a tarefa está associada, clique no nome da pista.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar pistas qualificadas

A secção Pistas qualificadas mostra uma lista de pistas qualificadas. O campo Nome completo é uma ligação que abre o registo de pista.

- Para abrir o registo de pista, clique no campo Nome completo.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o seguimento da pista

Uma ou mais secções de relatório poderão ser mostradas na Página principal de pistas. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista é mostrada, que apresenta o progresso da qualificação

de pistas nos últimos 90 dias. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise de seguimento da pista, consulte Analisar seguimento de pista (consultar "Analisar seguimento da pista" na página 186).

Adicionar secções à Página principal de pistas

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de pistas, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de pistas.

Para adicionar secções à Página principal de pistas

1. Na Página principal de Pistas, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição de Página principal da pista, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir pistas

Para gerir pistas, execute as seguintes tarefas:

- Voltar a atribuir pistas (na página 179)
- Qualificar pistas (na página 179)
- Utilizar scripts de qualificação de pistas (na página 180)
- Arquivar pistas (na página 181)
- Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181)
- Rejeitar pistas (na página 185)
- Analisar seguimento da pista (na página 186)

NOTA: Se estiver a utilizar o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a tirar partido da funcionalidade Referências, também são criadas novas pistas quando se ligam novas referências a contactos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Voltar a atribuir pistas

Quando cria uma pista, torna-se automaticamente o proprietário dessa pista. Se o nível de acesso permitir a edição deste registo, pode voltar a atribuir a pista a outra pessoa. O administrador da empresa pode também configurar o sistema para atribuir pistas através da especificação de regras de atribuição.

Para voltar a atribuir uma pista

1. Seleccione a pista que pretende voltar a atribuir.

   Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da pista, clique em Editar.

3. Na página Edição de pista, na secção Informações adicionais, proceda da seguinte forma:

   - No campo Nome completo do proprietário, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, seleccione outro utilizador na janela de pesquisa.
   - Seleccione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário para que o sistema volte a atribuir a pista.

4. Guarde o registo.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga actual do sistema.

Qualificar pistas

Se determinar que uma pista tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, pode qualificar a pista. Normalmente, o utilizador selecciona uma classificação para a pista de acordo com uma escala, configurada pelo administrador da empresa.

NOTA: O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Para mais informações sobre como utilizar scripts de qualificação de pistas, consulte Utilizar scripts de qualificação de pistas (na página 180).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Qualificar pistas.

Para qualificar uma pista

1. Seleccione a pista.

   Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da pista, certifique-se de que os campos Nome, Apelido, Classificação, Nome completo do proprietário e Vendedor do registo da pista estão preenchidos. Estes campos são obrigatórios de modo a qualificar a pista.

NOTA: Estas informações ajudam a assegurar que as pistas não serão perdidas depois de qualificadas e que os recursos de vendas valiosos são aproveitados ao máximo para seguir as pistas que se tornarão numa oportunidade de vendas. Em concreto, se os campos Classificação e Vendedor não forem preenchidos, não poderá definir o estado da pista como Qualificada.

3 Clique em Marcar como qualificada.

O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem cumpridos, o valor do campo Estado da pista é alterado para Qualificada.

NOTA: Se receber uma mensagem de erro depois de clicar Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com um valor só de leitura.

Utilizar scripts de qualificação de pistas

O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Um script de qualificação de pistas consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

ATENÇÃO: Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificada, não o poderá fazer a menos que os campos Classificação e Vendedor estejam preenchidos. Se estes campos não estiverem preenchidos, será apresentada uma mensagem de erro e o script assumirá que a pista não atingiu o limiar. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação (na página 1633).

Para utilizar um script de qualificação de pistas

1 Seleccione a pista.

Para mais informações sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da pista, desloque-se para a secção Scripts de qualificação de pistas e clique em Adicionar.

NOTA: Se a secção Scripts de qualificação de pistas não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Scripts de qualificação de pistas à disposição da página. Esta secção só está disponível se o administrador da empresa tiver configurado um script de qualificação de pistas.

3 Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.

4 Na janela Scripts de qualificação de pistas, seleccione a resposta para cada pergunta do script e clique em Guardar.

Aparece novamente a página Detalhes da pista. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Arquivar pistas

Em vez de qualificar uma pista, pode especificar que já não necessita de ser seguida ou removê-la do processo de avaliação. Arquivar uma pista não a elimina, mas retém a pista na base de dados com um estado de Arquivado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Arquivar pistas.

Para arquivar uma pista

1 Seleccione a pista que pretende arquivar.

Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da pista, clique em Arquivar.

O campo Estado da pista é alterado para Arquivado.

Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades

Se a função do utilizador tiver a configuração apropriada, poderá criar registos de conta, contacto, negócio e oportunidade ou copiar as informações da pista para os registos existentes, através da conversão do registo da pista. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afectam os cálculos das receitas.

NOTA: Normalmente, o utilizador converte pistas em oportunidades que tenham sido previamente qualificadas. Consulte Qualificar pistas (na página 179).

O procedimento nesta secção descreve os passos destes dois cenários:

Cenário 1. O utilizador tem novas pistas resultantes de uma campanha levada a cabo pela sua empresa. Como parte de cada registo, o utilizador tem o nome de uma pessoa juntamente com o respectivo nome da empresa. Pretende agora criar um novo registo de contacto, de conta e, potencialmente, de oportunidade utilizando as informações da pista.

Cenário 2. O utilizador executa uma campanha direccionada para contas e contactos existentes. São geradas algumas pistas que pretende agora converter em oportunidades.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função e as definições do perfil de acesso do utilizador têm de estar configuradas conforme descrito em Definições da função e perfil de acesso para

conversão da pista (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter pistas" na página 183). A página Converter pista só mostra as opções de conversão que estão disponíveis para a função do utilizador, de acordo com a disposição da conversão da pista que foi seleccionada para a função. Se uma disposição da conversão da pista não tiver sido seleccionada para a função, aplica-se a disposição da conversão da pista predefinida.

Para converter uma pista numa conta, contacto, registo de negócio ou oportunidade

1. Seleccione a pista que pretende converter.

   Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da pista, clique em Converter.

3. Na página Converter pista, execute um dos seguintes procedimentos:

   - Para criar novos registos de conta e de contactos para esta pista (Cenário 1), seleccione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.

     Na secção Conta, o campo Empresa da pista é apresentado no campo Nome da conta por predefinição. Na secção Contacto, o Nome próprio e Apelido relativos à pista são apresentados por predefinição.

   - Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, seleccione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.

     Se o registo de pista tiver uma conta associada, esta conta é apresentada no campo Conta associada. Se o registo de pista tiver um contacto associado, este contacto é apresentado no campo Contacto associado.

   - Para associar a pista a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e seleccione outra conta e contacto. Certifique-se de que os nomes adequados são apresentados nos campos Conta associada e Contacto associado e que os botões de opção Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente são seleccionados.

4. (Opcional) Para converter a pista numa oportunidade, seleccione a opção Criar automaticamente nova oportunidade e preencha os campos.

   NOTA: Por predefinição, o nome próprio e o apelido do registo de pista aparecem no campo Nome da oportunidade na página Converter pista. Os valores nos campos Receitas, Data de fecho, Passo Seguinte e Descrição na página Converter pista são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes campos na página Converter pista.

5. (Opcional) Para converter a pista num registo de negócio, seleccione a opção Criar um registo de negócio automaticamente e preencha os campos.

   NOTA: Por predefinição, os valores do campo Interesse do produto e do campo Parceiro do registo de pista aparecem no campo Nome do registo de negócio e no campo Conta do parceiro principal, respectivamente. Os valores nos campos Receitas, Data de fecho, Passo Seguinte e Descrição na página Converter pista são também transportados para o registo de negócio. Pode editar estes campos na página Converter pista.

6 Para converter a pista, clique em Guardar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Detalhe da pista é novamente apresentada com estes valores, sendo a maior parte baseados nas selecções efectuadas na página Converter pista:
  - O campo Estado da pista é Convertida.
  - Os valores dos campos Conta associada e Contacto associado são iguais aos que se encontravam na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o valor do campo Oportunidade associada é igual ao nome da nova oportunidade que se encontrava na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o novo registo de oportunidade criado a partir do processo de conversão fica com a pista convertida associada a um registo de oportunidade.
  - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o valor do campo Registo de negócio associado é igual ao nome do novo registo de negócio que especificou na página Converter pista.
  - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o novo registo de negócio criado a partir do processo de conversão é também associado à pista convertida.
- Se tiver convertido a pista numa oportunidade (Passo 4) ou registo de negócio (Passo 5), a nova oportunidade ou registo de negócio herda alguns valores de campo da pista.
- Pode ainda visualizar o registo de pista, mas os processos comerciais mudam para o registo de oportunidade ou de negócio apropriado.

NOTA: Para obter mais informações sobre o processo de conversão e o respectivo impacto nos campos e valores, consulte O que acontece durante a conversão em Pistas (na página 170). Para obter mais informações sobre como eliminar registos, consulte Eliminar e restaurar registos (na página 109).

NOTA: Pode converter a mesma pista numa conta ou contacto várias vezes, mas só pode converter uma pista num registo de negócio ou oportunidade uma vez. Se tiver convertido uma pista num registo de negócio ou oportunidade, não pode convertê-la mais tarde num registo de negócio ou oportunidade diferente. No entanto, uma pista que tenha sido convertida num registo de negócio pode ser reconvertida numa conta ou contacto diferente.

Definições de função e perfil de acesso para converter pistas

Para converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função de utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

Definições de perfil de acesso para converter pistas

Os níveis de acesso que lhe permitem converter pistas são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra as definições ao nível do acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter pistas.

Tipo de registo	Nível de acesso

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar
Actividade	Ler/Editar
Contacto	Ler/Editar
Pista	Ler/Editar
Oportunidade	Ler/Editar
Registo do negócio	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra as definições ao nível do acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter pistas.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler/Criar/Editar
Contacto	Contas	Ler/Criar
	Moradas	Ler/Criar/Editar
Pista	Actividades concluídas	Ver
	Actividades abertas	Ver
Oportunidade	Receitas	Ler/Criar
	Contacto	Ler/Criar

Definições da função do utilizador para converter pistas

As definições da função que lhe permitem converter pistas são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio CRM Marketing: Converter pistas.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
  - Para converter em oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Oportunidade.
  - Para converter em registos de negócio, as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo Registo de negócio.
  - A caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Pista em todos os casos de conversão da pista.
  - As caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Actividade em todos os casos de conversão da pista.

- Para converter pistas em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Conta.
- Para converter pistas em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Conta.
- Para converter pistas em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Contacto.
- Para converter pistas em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Contacto.

Rejeitar pistas

Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade, pode decidir que a pista não é de valor igual ao indicado pelo avaliador e removê-la a partir do processo de gestão. Rejeitar uma pista não a elimina, mas retém a pista nos registos da empresa com o estado de Rejeitado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Rejeitar pistas.

Para rejeitar uma pista qualificada

1. Seleccione a pista que pretende qualificar.

   Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da pista, clique em Rejeitar.

3. Na página Rejeitar uma pista, introduza estas informações:
   - No campo Código de rejeição, seleccione um valor a partir da lista pendente.
   - (Opcional) No campo Motivo da rejeição, introduza o motivo para a rejeição.

     Nota: Se o Código de rejeição estiver definido como Outro, o campo Motivo da rejeição.
   - Para voltar a atribuir a pista a um novo proprietário, seleccione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário.

     O sistema volta a atribuir a pista com base nas regras de atribuição de pistas definidas pelo administrador da empresa. Dependendo das políticas da empresa, a pista rejeitada pode ser reatribuída ao proprietário original ou ao gestor do proprietário original.

4. Clique em Confirmar rejeição.

   A página Detalhes da pista volta a aparecer com informações acerca da rejeição, incluindo o nome, Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor do campo Estado da pista é alterado para Rejeitado.

Analisar seguimento da pista

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista da Página principal Pistas fornece informações que o ajudam a analisar o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias.

Nesta secção da Página principal Pistas, pode executar o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipa de vendas a partir de perspectivas diferentes.
- Visualizar o estado da pista para cada membro da equipa de vendas, seleccionando Proprietário da pista ou Vendedor.
- Visualizar dados por mês ou por semana para ver o estado das pistas para esses períodos.
- Identificar as acções necessárias para fazer avançar as pistas pelo processo de vendas.
- Clicar num segmento no gráfico para visualizar uma lista de pistas.
- Transferir ou imprimir estas análises.

Campos de pista

Utilize a página Editar pista para adicionar uma pista ou actualizar detalhes de uma pista existente. A página Editar pista mostra o conjunto completo de campos para uma pista.

SUGESTÃO: Também pode editar pistas na página Lista de pistas e na página Detalhes da pista. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da pista	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Criado por	Nome alternativo da pessoa que cria a pista seguido da data e hora da actualização da pista. Gerado pelo sistema.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Indicação da preferência da pista para receber ou não emails.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo de pista, seguido da data e hora da actualização. Gerado pelo sistema.
Informações relacionadas com a oportunidade	

Campo	Descrição
Estado	Estado da pista, tal como Qualificação, Qualificada, Convertida, Rejeitada e Arquivada. Pode apenas ser alterada na página Editar pista, e *não* na página Nova pista. Para mais informações sobre os valores deste campo e respectivos significados, consulte Valores do campo Estado, em baixo.
Classificação	Classificação da escala, conforme configurada pela empresa como, por exemplo, A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse do produto	Produto ou serviço pelo qual a pista demonstra interesse.
Receitas potenciais	Receitas potenciais, na moeda seleccionada pelo utilizador ou pelo administrador da empresa.
Data de fecho estimada	Data e hora a que se prevê que a pista feche.
Passo seguinte	Descrição do passo seguinte a tomar.
Origem	Categorias de origem como configuradas pela empresa, tais como Publicidade, Direct Mail, Evento, Promoção, Referência, Feira para profissionais, Internet, Parceiro, Adquirido, Arrendado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esta pista ou que está ligada a esta pista.
Indústria	Categoria da indústria da pista, tal como configurada pela empresa.
Receitas anuais	Receitas anuais da empresa da pista.
Informações adicionais	
Conta associada	Conta ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Contacto associado	Contacto ligado a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Registo de negócio associado	Registo de negócio ligado a esta pista. Este campo é automaticamente definido quando uma pista é convertida para um registo de negócio.
Oportunidade associada	Oportunidade ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Nome completo do proprietário	Proprietário do registo de pista. O valor predefinido é o criador do registo.
Voltar a atribuir proprietário	Indica que a pista deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a selecção deste campo irá activar o gestor de atribuições para processar a pista novamente e atribuí-la de acordo com as regras. **NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga do sistema actual. O nome do proprietário da pista muda quando o registo volta a ser atribuído.

Campo	Descrição
Vendedor	Vendedor atribuído pela empresa a esta pista.
Descrição	Informações adicionais que descrevem a pista. Limite de 16.350 caracteres.
Web site	Clique no Web site associado à pista.
Estado da propriedade	O estado actual de propriedade da pista.
Profissão	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento aproximado	Este é um campo de moeda. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado a partir do campo Data de nascimento. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data actual quando o campo Estado está definido para Qualificado.

Valores do campo Estado

À medida que uma pista avança no processo de gestão de pistas, o campo Estado da pista indica onde se encontra no processo. Os valores de estado constituem uma das principais formas de filtrar pistas. Para mais informações sobre o processo de gestão de pistas, consulte Pistas (na página 170).

A seguinte tabela lista os possíveis valores do campo de estado.

Status	Descrição
Arquivada	Resulta da conclusão dos passos Arquivar (Arquivar pistas (na página 181)). Determina-se que a pista não vai ter qualquer valor para a sua empresa, sendo removida do processo de avaliação.
Convertida	Resulta da conclusão dos passos Converter (Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 181)). Determina-se que a pista tem valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificada	Resulta da conclusão dos passos Qualificar (Qualificar pistas (na página 179)). A pista passou no processo Qualificar. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído à pista.
Qualificação	Resulta da conclusão dos passos Criar (Qualificar pistas (na página 179)). Foi criada uma pista que está a passar pelo ou que está prestes a iniciar o processo Qualificação. Por predefinição, o proprietário é a pessoa que criou a pista.

Status	Descrição
Rejeitada	Resulta da conclusão dos passos Rejeitar (Rejeitar pistas (na página 185)). Determina-se que a pista qualificada não tem tanto valor como o avaliador considerava originalmente.

4 Vendas

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de vendas:

- **Contas.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas com as quais tem negócios.
- **Contactos.** Utilize estas páginas para controlar pessoas associadas às contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilize estas páginas para gerir oportunidades geradoras de receitas potenciais.
- **Previsões.** Utilize estas páginas para gerar previsões das receitas trimestrais do projecto com base nas oportunidades existentes.

O tipo de registo Pistas também está relacionado com a área de vendas, porque as pistas poderão ser convertidas em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registo para informações do planeamento de negócios:

- **Plano de negócio.** Utilize estas páginas para estabelecer acções e objectivo estratégicos para contas, contactos ou produtos.
- **Objectivo.** Utilize estas páginas para gerir objectivos de nível superior que pretende atingir.
- **Conta do plano.** Utilize estas páginas para controlar como é que as contas fazem correspondência com os planos de negócio.
- **Contacto do plano.** Utilize estas páginas para associar contactos a planos de negócio.
- **Oportunidade do plano.** Utilize estas páginas para associar oportunidades a planos de negócio.

Gerir vendas

Para gerir vendas, execute os seguintes processos:

1 Processo de gestão de oportunidades (na página 192)

2 Processo de gestão de contas (na página 192)

3 Processo de gestão de contactos (na página 193)

4 Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas (na página 194)

5 Processo de gestão de previsões para administradores de previsões (na página 194)

6 Processo de gestão de calendário e actividades (na página 194)

Processo de gestão de oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

1. Rever os campos de oportunidade e as informações relacionadas, consulte Campos de oportunidade (na página 250).
2. Criar um novo registo de oportunidade, consulte Criar registos (na página 42).
3. Adicionar registos de receitas do produto à oportunidade, consulte Ligar produtos a oportunidades (na página 239).
4. Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte Contactos (na página 215) e Adicionar funções (na página 1288).
5. Controlar actividades e notas relacionadas com oportunidades, consulte Campos da actividade (na página 157) e Adicionar Notas (na página 95).
6. Atribuir propriedade e visibilidade da oportunidade, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278) e Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
7. Actualizar a fase de vendas da oportunidade , consulte Acerca de oportunidades e previsões (na página 232).
8. Ligar parceiros e concorrentes relacionados com a oportunidade, consulte Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades (na página 237).
9. Avaliar e fazer previsões da oportunidade, consulte Acerca de oportunidades e previsões (na página 232).

Processo de gestão de contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

1. Rever os campos da conta e as informações relacionadas, consulte Campos da conta (na página 212).
2. Criar um novo registo de conta, consulte Criar registos (na página 42).
3. Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte Contactos (na página 215) e Adicionar funções (na página 1288).
4. Controlar actividades e notas relacionadas com a conta, consulte Campos da actividade (na página 157) e Adicionar Notas (na página 95).
5. Atribuir propriedade e visibilidade da conta, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278) e Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
6. Associar parceiros e concorrentes à conta, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205).

7 Definir as relações da conta, consulte Controlar relações entre contas (na página 206).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Adicionar os registos de receitas à conta, consulte Controlar receitas com base nas contas (na página 209).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Efectuar previsões sobre as receitas da conta, consulte Controlar receitas com base nas contas (na página 209).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Controlar os activos da conta, consulte Controlar activos (na página 207).

Processo de gestão de contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

1 Rever os campos do contacto e as informações relacionadas, consulte Campos do contacto (consultar "Campos de contacto" na página 228).

2 Criar um novo registo de contacto, consulte Criar registos (na página 42).

3 Controlar actividades e notas relacionadas com o contacto, consulte Campos da actividade (na página 157) e Adicionar Notas (na página 95).

4 Atribuir propriedade e visibilidade do contacto, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278) e Partilhar registos (Equipas) (na página 91).

5 Sincronizar os contactos com o PIM, consulteSincronizar com PIMs (na página 702).

6 Concluir um inquérito de satisfação do cliente, consulte Utilizar scripts de pedido de assistência (na página 301).

7 Definir as relações do contacto, consulte Controlar relações entre contactos (na página 223).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

8 Adicionar os registos de receitas ao contacto, consulte Controlar receitas com base nos contactos (na página 224).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

9 Efectuar previsões sobre as receitas do contacto, consulte Controlar receitas com base nos contactos (na página 224).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

10 Controlar os activos do contacto, consulte Controlar activos (na página 207).

Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

1. Definir as quotas, consulte Configurar quotas (consultar "Gerir quotas" na página 260).
2. Efectuar previsões das oportunidades, contas e contactos, consulte Previsões (na página 252).
3. Rever as previsões, consulte Rever previsões (na página 255).
4. Actualizar as previsões, consulte Actualizar previsões (na página 257).
5. Submeter as previsões, consulte Submeter previsões (na página 259).

Processo de gestão de previsões para administradores de previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

1. Configurar o calendário fiscal da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
2. Determinar a hierarquia de previsões, consulte Configurar a definição da previsão (na página 1394).
3. Definir as quotas de utilizador, consulte Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1231).
4. Criar a definição da previsão, incluindo Data, Tipo, Duração e Participantes, consulte Configurar a definição da previsão (na página 1394).

Processo de gestão de calendário e actividades

Para gerir calendário e actividades, execute as seguintes tarefas:

1. Rever os compromissos do calendário actual, consulte Calendário e actividades (na página 127).
2. Criar os novos compromissos e tarefas, consulte Criar actividades (na página 131).
3. Partilhar o calendário com outros utilizadores, consulte Ver os calendários de outros utilizadores (na página 152).
4. Controlar e gerir as tarefas chave, consulte Calendário e actividades (na página 127).

5 Sincronizar compromissos e tarefas com o PIM, consulteSincronizar com PIMs (na página 702).

Pistas (aspectos de vendas)

As pistas desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas poderá ser originado com a geração de pistas. As pistas movem-se progressivamente através da qualificação para a conversão. Para mais informações sobre o processo de vendas, consulte Gerir marketing (na página 161). Pode converter pistas em contactos, contas, registos de negócio e oportunidades. Depois da conversão de uma pista numa oportunidade ou registo de negócio, esta entra no processo de vendas. Alguns campos no registo da oportunidade ou de negócio obtêm os valores a partir do registo da pista. Estes valores baseiam-se na correspondência de pistas que foram convertidas durante o processo de vendas.

Contas

Utilize as páginas Contas para criar, actualizar e controlar contas. *Contas* são geralmente empresas com as quais tem negócios, mas também pode controlar parceiros, concorrentes, filiais, entre outros, como contas.

Se os registos de conta forem essenciais para a forma como a empresa gere os negócios, como acontece com muitas empresas, deve introduzir a maior quantidade de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como o campo Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Gerir contas (na página 197)

Trabalhar com a Página principal da conta

A Página principal da conta constitui o ponto de partida para gerir contas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta

Pode criar uma conta clicando no botão Novo na secção As minhas contas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da conta (na página 212).

Trabalhar com listas de contas

A secção Listas de contas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas.

Lista de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, ordenadas por ordem alfabética por Nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas cujo tipo está definido como cliente
Todas as contas do concorrente da conta	Contas cujo tipo está definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas cujo tipo está definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas cujo tipo está definido como cliente potencial
Contas recentemente criadas	Todas as contas, ordenadas pela data de criação
Contas recentemente modificadas	Todas as contas, ordenadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de verificação Referência seleccionada
Todas as contas principais	Contas cuja prioridade está definida como alta
As minhas contas	Contas em que o nome do utilizador se encontra no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas recentemente visualizadas

A secção As minhas contas recentemente visualizadas mostra as contas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com tarefas da conta

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a conta mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor define a data

limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o desempenho da conta

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da conta (o administrador da empresa pode especificar as secções do relatório que são mostradas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise da conta, que apresenta uma análise abrangente do modo como as contas são distribuídas e das receitas fechadas. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise da conta, consulte Analisar desempenho da conta (na página 212).

Adicionar secções à Página principal da conta

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal da conta, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da conta.

Para adicionar secções à Página principal Conta

1. Na Página principal Conta, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal da conta, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- Controlar funções de contacto numa conta (na página 199)
- Alterar o contacto principal de uma conta (na página 199)
- Ligar registos a contas (na página 200)
- Ligar contas em carteira (na página 202)
- Especificar contas principais (na página 203)
- Limitar os registos de conta apresentados (na página 203)

- Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205)
- Controlar relações entre contas (na página 206)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Controlar activos (na página 207)
- Controlar receitas com base nas contas (na página 209)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Analisar desempenho da conta (na página 212)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Campos da conta (na página 212)
- Trabalhar com a Página principal Conta (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta" na página 195)
- Relatórios (na página 743)
- Utilizar o Offline Client (na página 692)
- Importar os dados (na página 1601)

Controlar funções de contacto numa conta

Controlar uma função ou funções de contacto numa empresa é crítico para compreender a influência que o contacto tem em quaisquer decisões de compra na conta. Além disso, para especificar uma função do contacto a partir da página Detalhes da conta, pode definir uma função do contacto para cada conta relacionada a partir da página de detalhes do contacto.

Para especificar uma ou mais funções para um contacto da conta

1. Seleccione a conta.

   Para obter informações sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na secção Contactos da página Detalhes da conta, clique na ligação Editar funções para o contacto.

   A página Editar funções da conta mostra as funções disponíveis e seleccionadas para o contacto da conta.

3. Na secção Disponível, escolha funções (por exemplo, Utilizador, Avaliador, Aprovador) para o contacto e utilize a seta direccional para passar as funções para a secção Seleccionado.

   Utilize a seta para cima ou para baixo para alterar a ordenação das funções. A função de topo na lista é a função principal.

4. Clique em Guardar.

Alterar o contacto principal de uma conta

Uma conta pode ter vários contactos mas um dos contactos tem de ser especificado como contacto principal da conta. Por predefinição, o primeiro contacto adicionado para a conta é o contacto principal mas pode alterar esta definição.

Para alterar o contacto principal de uma conta

1. Seleccione a conta.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

   NOTA: Se o campo Contacto principal não for apresentado na página Detalhes da conta e Editar conta, contacte o administrador da empresa para adicionar o campo à disposição da página.

   SUGESTÃO: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver activada para a empresa, pode efectuar a alteração do contacto principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

3. Na página Editar conta, clique no ícone Pesquisar no campo Contacto principal.

4 Na janela de pesquisa, seleccione o novo contacto principal.

5 Na página Editar conta, clique em Guardar.

Ligar registos a contas

Pode ligar os novos registos criados a partir da página Detalhes, tais como contactos e actividades, ao registo da conta. A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados à conta seleccionada. Por exemplo, um contacto criado a partir da página Detalhes da conta é ligado à conta e, em seguida, é apresentado nas páginas de contactos.

Um registo da conta contém informações que, após a ligação a outro registo, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade apresentam os registos por Região ou Indústria. Uma vez que Região e Indústria não fazem parte dos registos de oportunidade, o sistema analisa os registos de contas ligadas para determinar o grupo a que pertence a oportunidade. Assim, sempre que possível, poderá ligar registos ao registo da conta.

Também pode ligar outros utilizadores a um registo de conta para lhes permitir ver o registo. Por exemplo, pode ter de partilhar um registo de conta com uma equipa de colegas com a qual está a trabalhar para fechar um negócio. Dependendo de cada função, um membro da equipa poderá ter diferentes requisitos de acesso para o registo de conta e para os registos de contacto e oportunidade que estão ligados à conta.

Para ligar informações a uma conta

1 Seleccione a conta.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção apropriada e ligue os registos à conta, conforme necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser apresentadas na página Detalhes da conta. Pode alterar a ordem das secções de informações relacionadas disponíveis para o utilizador ou ocultar as informações relacionadas que não esteja a utilizar. Para editar a disposição da página, clique em Editar disposição e clique nas setas na página Disposição pessoal, para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. A alteração destas definições afecta apenas a visualização do Oracle CRM On Demand.

A tabela que se segue lista alguns tipos de registo que poderá ligar a uma conta.

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (na página 250).
Pedidos de assistência	Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo.

	Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 303).
Notas	Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias e guarde o registo. **NOTA:** Também pode adicionar notas clicando no ícone de nota no canto superior direito da página, se esta funcionalidade estiver activada para a empresa. Para mais informações sobre notas, consulte Adicionar notas (na página 95).
Actividades abertas	Para ligar uma nova tarefa ou compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compromisso. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário de edição e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos da actividade (na página 157). Pode ligar várias actividades a uma conta. Se uma actividade tiver uma hora associada à mesma, a actividade é apresentada na Lista de actividades e no Calendário. Os utilizadores com visibilidade para uma conta também podem ver as actividades ligadas à conta, incluindo as actividades da propriedade de ou atribuídas a outros.
Contactos	Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 228). **SUGESTÃO:** Para evitar a duplicação de registos de contacto, também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone de pesquisa junto da coluna Novo contacto. Na janela de pesquisa, introduza o Nome, o Apelido ou o endereço de correio electrónico e clique em Ir. Se a aplicação não localizar o contacto, clique em Novo para criar o registo de contacto. Se souber que o registo de contacto existe, clique em Adicionar para ligá-lo a este registo. Para abrir a página Detalhe do contacto para actualizar informações sobre o contacto, clique na ligação Nome.
Equipa da conta	Para permitir que este registo esteja visível aos outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa da conta, seleccione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 91).
Parceiros da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro com esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205).

Concorrentes da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205).

Para remover ou eliminar um registo ligado

1. Seleccione a conta.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da conta, desloque-se para a secção adequada.

3. Na linha cuja ligação pretende remover ou eliminar, escolha Remover ou Eliminar a partir do menu ao nível do registo.

   - **Remover.** Este procedimento desassocia os registos sem eliminar nenhum registo.
   - **Eliminar.** Isto elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Controlar activos (na página 207)

Ligar contas em carteira

Esta funcionalidade é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode ligar contas em carteira a uma conta com uma relação muitos-para-um. Ou seja, pode ligar várias contas em carteira a uma conta mas cada conta em carteira só poderá ser ligada a uma conta.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com a carteira não são apresentadas na página Detalhes da conta. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com a carteira à respectiva função. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com a carteira à disposição da página Detalhes da conta. Para mais informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Para ligar uma subconta em carteira

1. Seleccione a conta principal.

   Para obter informações sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para as informações relacionadas com a carteira e clique em Novo.

3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.

Para obter mais informações sobre contas da carteira, consulte Campos da conta em carteira (na página 575).

4 Guarde o registo.

Especificar contas principais

É possível indicar hierarquias de contas, tal como uma empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando uma relação principal-dependente. Primeiro crie uma conta principal e, em seguida, seleccione essa conta como a principal para a dependente ou subconta.

Para especificar a conta principal

1 Seleccione a conta dependente.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver activada para a empresa, pode especificar a conta principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações acerca da edição incorporada, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

3 Na página Editar conta, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta principal.

4 Na janela de pesquisa, seleccione a conta principal.

5 Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Localizar registos (na página 45)
- Campos da conta (na página 212)

Limitar os registos de conta apresentados

Pode limitar as contas visualizadas seleccionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as contas que cumprem os critérios guardados com a lista.

Antes de começar:

- Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar conta e anotar os valores e os nomes dos campos exactos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher os registos correctos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exactos dos campos; no entanto, a impressão não captura os valores de campos para listas pendentes.
- Se estiver a utilizar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), o número de registos que pode transferir de cada vez é restrito. Por predefinição, o Offline client restringe o utilizador à transferência de 250 contas de cada vez. O administrador da empresa pode solicitar um aumento deste número. No entanto, o aumento do número pode aumentar a quantidade de tempo que demora o processo de transferência. Se os registos de conta excederem o máximo permitido para transferência, crie listas filtradas que dividam as contas em quantidades mais pequenas como, por exemplo, contas baseadas em valores de prioridade diferentes ou na localização. Em seguida, durante o processo de transferência, seleccione as listas filtradas que criou, para se certificar de que todos os registos de conta são copiados para o computador portátil ou de secretária.

Para abrir uma lista filtrada para contas

1. Clique no separador Contas.
2. A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, seleccione a lista com a qual pretende trabalhar.

   Para obter uma descrição de listas filtradas da conta predefinida, consulte Trabalhar com a Página principal Conta (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta" na página 195).

Para criar uma lista filtrada para contas

1. Clique no separador Contas.
2. A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, clique na ligação Gerir listas.
3. Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
4. Conclua os passos descritos em Criar e limitar listas (consultar "Criar e refinar listas" na página 80).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Campos da conta (na página 212)
- Trabalhar com listas de actividades (na página 132)
- Trabalhar com a Página principal Conta (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta" na página 195)

Controlar parceiros e concorrentes de contas

O Oracle CRM On Demand fornece áreas na aplicação onde pode controlar informações sobre os parceiros ou os concorrentes das respectivas contas. Por exemplo, poderá pretender controlar quais as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Conta XYZ ou quais as empresas (contas) com as quais concorre para a Conta XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que age como parceiro ou concorrente ao registo da conta. Pode ligar o número de contas de parceiro ou concorrente que pretender. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e os pontos fracos, acerca do parceiro ou concorrente à página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta.

NOTA: Quando adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, é criado um registo recíproco na conta seleccionada. Por exemplo, se adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, verá automaticamente a Conta 123 listada na lista de Parceiros de conta para a Conta XYZ.

Para obter mais informações sobre como converter contas existentes em contas de parceiro, consulte Converter contas em contas de parceiro (consultar "Procurar contas para contas do parceiro" na página 349).

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à conta. Para obter instruções de adição de registos, consulte Criar registos (na página 42).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de contas

1. Seleccione a conta.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Parceiros de conta ou concorrentes de conta e execute um dos seguintes procedimentos:

   - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
   - Para actualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

3. Na página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta, introduza as informações necessárias.

   A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro quando trabalhar com esta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Seleccione uma opção que defina a relação entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Função inversa	Seleccione uma opção que defina a relação inversa entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de fim	Pode utilizar este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto mais importante para a relação do parceiro ou concorrente.

4 Guarde o registo.

Controlar relações entre contas

Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderão não estar disponível para a sua empresa.

Quando pretender controlar relações entre contas, armazene as informações nas páginas Relação entre contas. Por exemplo, pode pretender controlar relações de investidores ou filiais para esta conta.

Para tal, ligue primeiro a conta cuja relação pretende controlar para este registo de conta. (Pode ligar um número ilimitado de contas.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada organização que pretenda ligar à conta. Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação do utilizador.

Para controlar relações entre contas

1 Seleccione a conta.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe da conta, desloque-se para a secção Relações da conta e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para actualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação entre contas existente.

3 Na página Editar relação entre contas, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve algumas informações sobre campos para controlar relações entre contas.

Campo	Comentários

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cujas relações e informações pretende controlar. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Seleccione uma opção que defina a relação entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.
Função inversa	Seleccione uma opção que defina a relação inversa entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre as contas. A predefinição é a data de hoje.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre as contas.

4 Guarde o registo.

Controlar activos

Quando pretende controlar um produto vendido a um cliente ou empresa, ligue o registo do produto à conta como um activo.

Para ligar um registo do produto a uma conta como um activo

1 Seleccione a conta.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Activos e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para criar um activo, clique em Novo.

  Por predefinição, o criador do activo é o proprietário do activo.

- Para actualizar as informações de um activo, clique na ligação Editar junto do activo existente.

3 Na página Editar activo, introduza as informações necessárias.

NOTA: Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, os activos poderão estar listados em diferentes cabeçalhos. Por exemplo, em Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os activos são listados como *veículos.*

A tabela que se segue descreve alguns campos para controlar informações do activo. Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Informações chave de activos	
Nome do produto	Produto fornecido ao cliente. Quando liga o registo do produto, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo e Estado.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades adquiridas pelo cliente.
Data de expedição	Predefine para a data de hoje.
Categoria do produto	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
N.º da peça	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Estado operacional	Os valores predefinidos são Inactivo, Activo, Suspenso, Para cima, Utilização limitada, Manutenção, Para baixo, Crítico - Para baixo.
Garantia	Período de tempo da garantia.
Contrato	Tipo de contrato, tal como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Moeda	Moeda correspondente ao Preço de compra. Pode seleccionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador do sistema tiver definido essa funcionalidade.
Data de notificação	Data que aparece no registo de tarefa. Se introduzir uma data de notificação no registo de activo, uma tarefa será criada quando guardar este registo de activo. A tarefa aparece como “O *Nome* do activo requer seguimento” em A minha página principal, Página principal Conta e Calendário. **SUGESTÃO:** Defina uma data que lhe dê tempo para efectuar tarefas de seguimento relativamente a este activo como, por exemplo, uma notificação sobre a expiração de um contrato ou garantia. **NOTA:** A criação automática de uma funcionalidade de tarefa só é activada quando introduz uma data de notificação num registo de activo e não num registo de contacto.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o activo. Limite de 250 caracteres.

Controlar receitas com base nas contas

Antes de começar. Esta funcionalidade é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode controlar informações de receitas para cada conta, permitindo à empresa basear as respectivas previsões nas receitas de contas. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contas.

Adicionar registos de receitas a contas permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada conta
- Basear as previsões da empresa nas receitas da conta

Se a empresa basear as previsões em contas, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para a conta tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para a conta tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa tem de o informar sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões das receitas para qualquer um dos seguintes casos: receitas da oportunidade, quantidade e receitas do produto da oportunidade, receitas de contas ou receitas de contactos. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário preencher quando adiciona registos de receitas a contas.

Para adicionar receitas a contas

1. Seleccione a conta.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da conta, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para adicionar um registo de receitas, clique em Adicionar.
   - Para actualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.

3. Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas.

   NOTA: Se a empresa do utilizador não utilizar receitas da conta para as respectivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.

4. Guarde o registo.

Campos de Receitas

A tabela seguinte descreve informações de campo para receitas. O administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

NOTA: A previsão de Receitas de contas e contactos requer que a funcionalidade Receitas esteja activada para as Contas e os Contactos. Esta funcionalidade tem de estar configurada para a empresa. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

ATENÇÃO: Se a empresa do utilizador basear as respectivas previsões em receitas da conta ou do contacto, as informações que introduzir para as receitas poderá afectar os respectivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Data de início/fecho	Para uma conta ou contacto, a data de fecho das receitas previstas. Para receitas recorrentes, a data de início. Para uma receita recorrente com uma data de fecho que termine no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada. Por exemplo: Começa a fornecer material descartável a uma empresa ou cliente no dia 15 de Maio. Dessa data em diante, enviará material descartável no valor de €500 no final de cada mês até ao final do ano. Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo com os seguintes valores: Receitas = $250 Quantidade = 1 Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo com os seguintes valores: Receitas = $500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).
Nome do produto	Apenas podem ser seleccionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa.
Categoria do produto	Categoria do produto.
N.º da peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.
Tipo	Os valores predefinidos são Real, Expedido, Facturado, Reservado, Projectado e Quota. **NOTA:** O Tipo que define aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Tipo (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.

Campo	Descrição
Estado	Se a empresa calcular previsões com base em contas ou contactos, terá de definir o estado como Aberto, Pendente ou Fechado para que este registo seja incluído nas previsões. **NOTA:** O Estado que definir aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Estado (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.
Receitas	Quantidade multiplicada pelo preço. Não é possível substituir as receitas. Se a caixa de verificação Previsão estiver seleccionada, este montante de receitas contribuirá para os totais da previsão da empresa. **SUGESTÃO:** Para efectuar a previsão de um valor de receitas específico, independentemente do produto ou da categoria do produto, defina a quantidade como 1 e o preço igual ao valor de receitas.
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 16.350 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Frequência	Indica a frequência para um produto recorrente. O termo *de quinze em quinze dias* significa uma vez de duas em duas semanas. Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.
N.º de períodos	O número de períodos para um produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo que é abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência seleccionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas semanais recorrentes, poderá controlar as receitas até um máximo de cinco anos. **NOTA:** Quando preencher este campo, deverá preencher também o campo Frequência.
Informações adicionais	
Proprietário	Pessoa com este registo de receitas atribuído. Normalmente, o proprietário pode actualizar os detalhes do registo ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel). Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de conta, contacto e oportunidade podem ser partilhados com outros funcionários. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).

Analisar desempenho da conta

A secção Análise de contas da Página principal Conta mostra uma análise de como as contas são distribuídas e as receitas fechadas. Pode identificar os clientes com maior e menor desempenho, bem como os novos segmentos de mercado.

Nesta secção da Página principal Conta, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver os mesmos dados de outra perspectiva.

Campos da conta

Utilize a página Editar conta para adicionar uma conta ou actualizar detalhes de uma conta existente. A página Editar conta mostra o conjunto completo de campos para uma conta.

SUGESTÃO: Também pode editar contas na página Lista de contas e na página Detalhe da conta. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

Os registos de conta são centrais relativamente à forma como a gestão e visualização dos dados é efectuada. Como resultado, deve introduzir o número máximo de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contas	
Nome da conta	Nome atribuído à conta. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Localização	Tipo de instalação utilizada pela conta neste local, tal como Sede.
Conta principal	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Web site	Endereço de URL da conta.
Informações de vendas da conta	

Campo	Descrição
Tipo de conta	Relações da conta com a empresa, tais como Clientes potenciais, Cliente, Parceiro ou Concorrente. **Nota:** As contas designadas como Parceiro ou Concorrente são apresentadas abaixo das listas Todas as contas do concorrente e Todas as contas do parceiro, disponíveis a partir da Página principal Conta. Estão também incluídas na lista de contas que pode ligar a outras contas ou oportunidades a partir da página Detalhe da conta ou Detalhe da oportunidade. Nesse ponto, é possível definir a função exacta desempenhada pela conta, tal como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro e controlar as informações de parceiro e de concorrente de cada conta e oportunidade.
Prioridade	Prioridade de uma conta, tal como Alta, Média ou Baixa.
Indústria	Tipo de negócio no qual a conta está envolvida, tal como Fabrico, Tecnologia avançada, Serviços financeiros, Vendas, Automóvel, Farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Indústria, seleccione uma Indústria para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa pública.
Região	Região a que pertence a conta na empresa. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Regiões, seleccione uma Região para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Estado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número da indústria da saúde. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.
Receitas anuais	Montante das receitas anuais da empresa.
Segmento de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Potencial do mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referência	Indicação de que a conta pode ser utilizada como uma referência para potenciais clientes ou representantes de vendas para contacto.
Referência de	Data em que a conta se torna uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que esta conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos que trabalham numa unidade de saúde como, por exemplo, um hospital ou uma clínica. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rota	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Moradas de facturação e expedição	A selecção de um país determina os nomes dos restantes campos de moradas, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja actualizado para ajustar os nomes dos campos. Se adicionar um contacto e o ligar a esta conta, a Morada para facturação relativa à conta transita para a secção Morada da conta relativa a esse contacto.
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, um proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Para poder voltar a atribuir a propriedade de uma conta, terá de ter acesso Ler/Editar/Eliminar à conta. **NOTA:** Se a propriedade do grupo estiver activada para a empresa, os membros da equipa do grupo serão automaticamente alterados se o novo proprietário for um membro de um grupo diferente. O valor no campo Proprietário afecta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores. Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de conta podem ser partilhados com outros funcionários através da página Equipa da conta. Para mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
Voltar a atribuir conta	Indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de contas, a selecção deste campo irá activar o gestor de atribuições para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. **NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar

Campo	Descrição
	dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga actual do sistema. No caso das contas, o tempo de processamento também é afectado pelo número de membros da equipa e pelo número de contactos e oportunidades associados ao registo. O nome do proprietário muda sempre que o registo volta a ser atribuído.
Território	O território ao qual pertence esta conta.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo de conta, seguido da data e hora da actualização. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Gerir contas (na página 197)

Contactos

Utilize as páginas de contactos para criar, actualizar e controlar contactos. *Contactos* são indivíduos com os quais a sua empresa tem negócios actualmente ou espera vir a ter no futuro. Estes indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecimentos pessoais. Um contacto está normalmente associado a uma conta e, muitas vezes, um registo de conta inclui ligações para informações sobre diferentes contactos na empresa.

No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contacto é frequentemente designado como um cliente para suportar a funcionalidade específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contacto como um cliente indica que este é um contacto com o qual a empresa mantém uma relação de longo prazo de forma a que possa monitorizar alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de produtos adicionais de vendas cruzadas para o cliente.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Gerir contactos (na página 218)

Trabalhar com a Página principal de contactos

A Página principal dos Contactos constitui o ponto de início para gerir contactos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Contactos. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto

Pode criar um contacto clicando no botão Novo na secção Os meus contactos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do contacto (consultar "Campos de contacto" na página 228).

Trabalhar com listas de contactos

A secção Listas de contactos mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos os contactos	Não está disponível nenhum filtro. Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário.
Todos os contactos de cliente	Contactos em que o campo Tipo está definido como Cliente
Os meus contactos	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus contactos recentemente criados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação
Os meus contactos recentemente modificados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação
Contactos recentemente criados	Todos os contactos, ordenados pela data de criação
Contactos recentemente modificados	Todos os contactos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos recentemente visualizados

A secção Os meus contactos recentemente visualizados mostra os contactos que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com tarefas de contactos

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com o contacto mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor define a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever o contacto ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contacto.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar contactos

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de contactos (o administrador da empresa pode especificar as secções do relatório que são mostradas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do contacto por conta, que apresenta contactos por critérios da conta, como Região, Estado/província ou Indústria. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise do contacto por conta, consulte Analisar contactos (na página 226).

Adicionar secções à Página principal de contactos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de contactos, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de contactos.

Para adicionar secções à página principal Contactos

1. Na Página principal de contactos, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de contactos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- Importar os contactos (na página 219)
- Ligar contactos a várias contas (na página 223)
- Controlar relações entre contactos (na página 223)
- Controlar receitas com base nos contactos (na página 224)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Adicionar referências (na página 225)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Controlar interesses do contacto (na página 226)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Analisar contactos (na página 226)
- Controlar as melhores horas para contacto (na página 226)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Adicionar licenças do estado do contacto (na página 227)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)

  NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Importar os contactos

Como não administrador, pode importar até 2000 contactos de cada vez a partir de um ficheiro (.csv) de valores separados por vírgulas para utilizar com o Oracle CRM On Demand.

Quando importa contactos, especifica a forma como pretende que o Oracle CRM On Demand processe os registos duplicados.

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de importação.** Para obter mais informações, consulte Assistente de importação (na página 1601).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1611).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1616).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte Integração dos serviços Internet (na página 1612).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).

NOTA: Os administradores da empresa podem importar até 30.000 registos de contacto de cada vez, com um tamanho de ficheiro máximo de 20 MB.

Antes de começar. Se existirem vários funcionários da empresa a importar contactos, coordene o esforço de importação para minimizar a duplicação de registos. Além disso, prepare o ficheiro para importação de modo a capturar todos os dados no ficheiro.

ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Para importar os contactos

1. Clique no separador Contactos.
2. Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.

   NOTA: Se a secção Contactos recentemente modificados não estiver visível na Página principal Contactos, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos recentemente modificados à disposição da página.
3. Na página Ferramentas de dados e integração, na secção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar os contactos.

   Esta acção inicia o assistente de importação.
4. No Passo 1 do assistente de importação:

a Seleccione como pretende que o assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O assistente de importação utiliza um ID único externo, que é um ID único externo que é importado de outro sistema. O assistente de importação também utiliza os campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).

b Seleccione o que pretende que o assistente de importação efectue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são: não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

c Seleccione a acção que pretende que o assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se seleccionar Substituir registos e não criar novo registo, na opção anterior, o registo será actualizado.

d Decida se o assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

e Seleccione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454).

f Verifique se a selecção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Só poderá alterar esta selecção quando tiver a certeza de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Europeu ocidental, aplica-se à maior parte dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

g Seleccione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

h Seleccione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registe no menu Registo de erros: todas as mensagens, erros e avisos, ou só erros.

i Seleccione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

5 No Passo 2 do assistente de importação:

a Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.

b Seleccione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.

Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efectuar uma importação, o sistema envia uma mensagem de correio electrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Guarde-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.

6 No Passo 3 do assistente de importação, efectue a correspondência entre os campos do ficheiro e os campos do Oracle CRM On Demand. Tem de efectuar a correspondência de, pelo menos, todos os campos obrigatórios com os cabeçalhos de colunas no ficheiro CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados adicionados pelo utilizador.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, seleccione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Seleccione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Section Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver seleccionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exacta. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).

ATENÇÃO: Se tiver seleccionado o ficheiro incorrecto para importação, clique em Cancelar para alterar as selecções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que seleccionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respectivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efectuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

7 No Passo 4 do assistente de importação, siga as instruções no ecrã, se necessário.

8 No Passo 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

1 Clique no separador Contactos.

2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.

3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Concluída	A importação foi concluída sem erros.
Concluído com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou actualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de parcialmente importados	O número de registos que foram importados. Nem todos os registos foram importados.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.

Ligar contactos a várias contas

Pode ligar um contacto a mais do que uma conta. Para tal, a função e configuração do utilizador deverão ser as seguintes:

- O administrador da empresa tem de incluir o privilégio Gerir contacto alargado e Acesso à relação da conta na função de utilizador.
- A disposição da página Detalhes do contacto tem de incluir as informações relacionadas com a conta. Para obter informações sobre como alterar a disposição da página, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67).

Controlar relações entre contactos

Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderão não estar disponível para a sua empresa.

Quando pretender controlar relações entre contactos, armazene as informações nas páginas Relação do contacto. Por exemplo, poderá pretender controlar relações influentes, como relações pessoais, de negócios e parceiros industriais deste contacto.

Para tal, ligue primeiro o contacto cuja relação pretende controlar para este registo de contacto. (Pode ligar um número ilimitado de contactos.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

Antes de iniciar. Crie um registo de contacto para cada pessoa que pretende ligar ao contacto.

Para controlar relações entre contactos

1. Seleccione o contacto.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe do contacto, desloque-se para a secção Relações do contacto e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar um contacto, clique em Adicionar.
- Para actualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação do contacto existente.

3 Na página de edição Relação do contacto, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve alguns campos para controlar relações entre contactos.

Campo	Comentários
Contacto relacionado	Clique no ícone de pesquisa e seleccione o contacto cujas relações e informações pretende controlar. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Seleccione uma opção que defina a relação entre os contactos. Trata-se de um campo obrigatório. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Função inversa	Seleccione uma opção que defina a relação inversa entre os contactos. Trata-se de um campo obrigatório. Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Data de início	A predefinição é a data de hoje. Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre os contactos.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre os contactos.

Controlar receitas com base nos contactos

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Pode controlar informações de receitas para cada contacto, permitindo à empresa basear as respectivas previsões nas receitas de contactos. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contactos.

Adicionar registos de receitas a contactos permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada contacto
- Basear as previsões da empresa nas receitas do contacto

Se a empresa basear as previsões em contactos, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa do utilizador tem de o informar sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões de receitas com base na oportunidade, no produto de oportunidade, na conta, nas receitas do contacto ou na quantidade do produto, mas apenas numa. O método de previsão da empresa determina os campos que o utilizador necessita de preencher quando adiciona registos de receitas aos contactos.

Para adicionar receitas a contactos

1. Seleccione o contacto.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para ligar um registo de receitas, clique em Adicionar.
   - Para actualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.

3. Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas. Consulte Controlar receitas com base nas contas (na página 209).

   NOTA: Se a empresa não utilizar receitas de contactos para as respectivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.

4. Guarde o registo.

Adicionar referências

Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderão não estar disponível para a sua empresa.

Pode adicionar referências ao registo do contacto. Quando cria uma nova referência, o registo é guardado como um novo registo de pista.

Para adicionar uma referência

1. Seleccione o contacto.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Referência e clique em Novo.

3 Na página Editar referência, introduza as informações necessárias.

4 Guarde o registo.

A nova referência mostra um estado de Qualificação por predefinição.

Controlar interesses do contacto

Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderão não estar disponível para a sua empresa.

Pode controlar produtos, serviços ou passatempos em que um contacto esteja interessado, como fundos mútuos ou golfe.

Para controlar interesses do contacto

1 Seleccione o contacto.

Para obter instruções sobre como seleccionar contactos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Interesses do contacto e clique em Adicionar.

3 Na página Interesses do contacto, preencha as informações necessárias.

4 Guarde o registo.

Analisar contactos

A secção Análise de contactos por conta da Página principal Contactos mostra um gráfico que permite que os utilizadores analisem o respectivo número total de contactos por critérios da conta como, por exemplo, Região, Distrito/concelho ou Indústria. Com estas informações, os utilizadores podem visualizar a distribuição dos respectivos contactos e identificar áreas de oportunidade ou pontos fracos.

Nesta secção da Página principal Contactos, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista pendente para ver os mesmos dados de outra perspectiva.

Controlar as melhores horas para contacto

Para registar e controlar a melhor hora para contacto (normalmente, um médico ou outro fornecedor de assistência médica), execute o procedimento que se segue para adicionar a melhor hora para contacto. Ao criar este registo poderá controlar quando um contacto está disponível numa determinada localização.

NOTA: Se não visualizar a secção Melhores horas na página Detalhes do contacto, adicione-a conforme descrito em Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681) ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para controlar a melhor hora para contacto

1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Melhores horas e clique em Novo.

2 Preencha os campos descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Dia	O dia planeado da chamada, por exemplo, Segunda-feira. Utilize a lista de escolha para seleccionar um dia. (Obrigatório)
Start Time	A hora de início planeada da chamada, por exemplo, 11:00. (Obrigatório)
Hora de fim	A hora de fim planeada da chamada, por exemplo, 01:00 ou 13:00. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Morada	A morada do contacto. Utilize o selector Pesquisa para escolher a morada. (Obrigatório)

3 Guarde o registo.

Adicionar licenças do estado do contacto

Uma licença para praticar medicina é utilizada para validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas de farmácia) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico tem de ter uma licença médica válida que valide a respectiva prática de medicina. Um *registo de licença do estado do contacto* captura as informações da licença do contacto, normalmente um médico.

Para adicionar um registo de licença do estado para um contacto, execute o seguinte procedimento.

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado da Licença do estado do contacto na página Detalhes do contacto, adicione essa secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160) ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para adicionar uma licença do estado do contacto

1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Licença do estado do contacto e clique em Novo.

2 Preencha os campos, na tabela que se segue e guarde o registo.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Utilize o Selector de livros para escolher um contacto.

Campo	Descrição
Número da matrícula	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, *NJ* para New Jersey. **NOTA:** Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., este campo não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 31/10/2009. Clique no ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Status	O estado da licença (Activa ou Inactiva). Escolha o estado através da utilização da lista de escolha.

Campos de contacto

Utilize a página Editar contacto para adicionar um contacto ou actualizar detalhes de um contacto existente. A página Editar contacto mostra o conjunto completo de campos para um contacto.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do contacto na página Lista de contactos e na página Detalhes do contacto. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contactos	
Conta	Conta à qual o contacto está ligado. **NOTA:** É possível ligar um contacto a mais do que uma conta. Para mais informações, consulte Ligar contactos a várias contas (na página 223).
Adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar na partilha de informações ou comunicações de marketing.
Não adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por *não* permitir que as informações sejam partilhadas ou

	não receber comunicações de marketing.
Informações de detalhes do contacto	
Tipo de contacto	O tipo de contacto, tal como Cliente potencial, Pista qualificada, Cliente, Parceiro, Cliente e Concorrente. O valor Cliente é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. **NOTA:** Se seleccionar o valor Cliente neste campo, assim o campo Cliente desde é automaticamente preenchido com a data actual.
Departamento	Nome do departamento do contacto.
Gestor	Nome do gestor do contacto.
Origem da pista	A origem da pista do contacto, tal como Publicidade, Direct Mail, Correio electrónico, Web Site e Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contacto. Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
Nome do assistente	Nome do assistente do contacto.
N.º de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contacto.
Privado	Indica que o contacto é privado e não pode ser visto por outros utilizadores.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Indica que o contacto não pretende receber mensagens de correio electrónico.
Grau académico	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta de respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percurso	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Hora adequada para contacto	Indica a hora do dia mais adequada para contactar alguém. Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Campos do endereço da conta	Morada principal. Herdado da conta ligada ao contacto. Só de leitura.
Campos da morada do contacto	Morada alternativa do contacto.
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, um proprietário pode actualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel). Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de contacto podem ser partilhados com outros utilizadores através das páginas Equipa do contacto ou Equipa da conta. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo de contacto, seguido da data e hora da actualização.
Descrição	Informações adicionais sobre o contacto. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Secção disponível	
Carteira de investimentos actual	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objectivo	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível de experiência	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de risco	Os valores predefinidos são Conservador, Moderado e Agressivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectivo principal	Os valores predefinidos são Poupar para a educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus activos e Reforma. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eventos especiais	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dos activos	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação de crédito	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Possuir ou alugar	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor patrimonial da residência	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Categoria de impostos	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Os valores predefinidos são F e M. Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Trabalhador por conta própria	Este campo é específico para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde	É preenchido automaticamente com a data actual quando o Tipo de contacto está definido para Cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	A pessoa que referiu o contacto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	É preenchido automaticamente com a data actual quando o cliente é qualificado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado	Estado do contacto. Os valores predefinidos são Activo, Arquivado inactivo ou Arquivado obsoleto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Utilize as páginas Oportunidades para criar, actualizar e controlar oportunidades. *Oportunidades* são negócios de vendas potenciais que poderão serem incluídas na previsão de receitas, numa dada altura.

Pode criar uma oportunidade através da conversão de uma pista qualificada numa oportunidade ou criar uma nova oportunidade para uma conta ou contacto existente.

Os registos de oportunidade ajudam a gerir o pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar negócios. Todas as informações de oportunidades estão visíveis num único local e estão ligadas às informações de pistas, contactos e contas relacionadas. Estas informações fornecem uma imagem completa da oportunidade e do cliente.

Acerca de oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma potencial transacção de geração de receitas que pode ser incluída na previsão de vendas do utilizador, quando atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registo de receitas do produto ou oportunidade seja considerado para inclusão numa previsão, o tem de ter uma data de fecho dentro do período de previsão e pertencer a um participante na previsão. Os participantes e períodos de previsão são determinados como parte da definição da previsão. Para mais informações sobre previsões, consulte Previsões (na página 252).

Sugestões para gerir os registos de oportunidade

A actualização das informações de oportunidades enquanto trabalha para fechar um negócio favorece uma comunicação clara dentro da equipa e assegura previsões e relatórios precisos. É particularmente importante que determinados campos na página Detalhes da oportunidade sejam actualizados:

- Os campos Receitas, Data de fecho e Fase de vendas são essenciais para o controlo do histórico do pipeline e utilizados nas análises de tendências e previsão.
- Se a empresa do utilizador basear as respectivas previsões em oportunidades, seleccione a caixa de verificação Previsão num registo de oportunidade, para adicionar a oportunidade à previsão no momento mais adequado do processo de vendas. Se a empresa basear as previsões em produtos, seleccione a caixa de verificação Previsão nos produtos ligados.

Estágios de vendas

Cada processo de vendas é definido por fases específicas. Cada fase de vendas possui determinadas actividades e materiais a entregar ou tarefas que têm de ser concluídas antes de a oportunidade poder avançar para a próxima fase de vendas. Quando trabalha numa oportunidade, faz a avaliação da mesma utilizando critérios claramente definidos para cada fase no ciclo de vendas da empresa.

- Quando os critérios são cumpridos, actualiza o campo Estágio de vendas no registo de oportunidade.
- O campo de percentagem Probabilidade no registo de oportunidade é predefinido para um valor relacionado com a fase de vendas seleccionada para a oportunidade. Se necessário, pode alterar este valor para reflectir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo Probabilidade é novamente predefinido para o valor relacionado com a nova fase de vendas.
- O campo Receitas previstas apresenta um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Este número é utilizado para a previsão.
- Actualize o campo Passo seguinte para reflectir os critérios para a fase seguinte do ciclo de vendas.

Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, determina os registos, os campos e os dados que devem ser incluídos, de acordo com o método de previsão. Se forem preenchidas determinadas condições, incluirá os seguintes registos nas previsões:

- **Data de fecho.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fecho para o registo de receitas ou oportunidade se situa dentro do período de previsão:
  - Se as previsões da empresa do utilizador se basearem nas receitas de oportunidade, o registo de oportunidade (sozinho ou ligado a produtos) terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.
  - Se as previsões da empresa se basearem nas receitas do produto, o registo de receitas do produto terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.
- **Receitas previstas.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão de receitas previstas, da seguinte forma:

  Calcula o total para os campos de Receitas previstas nos registos de receitas da oportunidade ou do produto e apresenta a soma no campo Receitas previstas, no registo Previsão.

NOTA: Para que as receitas previstas de oportunidade reflictam exactamente as receitas previstas com base nos produtos de oportunidade, o utilizador terá de clicar no botão Actualizar totais da oportunidade. Esta funcionalidade só está disponível se a opção Média da probabilidade de produtos activada estiver activada no perfil da empresa. Esta funcionalidade certifica-se de que a percentagem de probabilidade (conforme registada no campo % de probabilidade) de cada registo de receitas do produto é incluída como parte do cálculo.

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados da previsão de pipeline, da seguinte forma: calcula o total dos campos Receitas nos registos de receitas do produto ou da oportunidade, para todos os negócios potenciais dentro do período de previsão, independentemente do estado, e apresenta a soma no campo Pipeline, no registo da previsão.

  NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com a caixa de verificação Previsão seleccionada e apresenta a soma no campo Previsão no registo da previsão:

  - Se a empresa basear as respectivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com a caixa de verificação Previsão seleccionada serão incluídos.
  - Se a empresa basear as respectivas previsões em produtos, os registos de receitas dos produtos com a caixa de verificação Previsão seleccionada serão incluídos.

    NOTA: O sinalizador Previsão indica que existe uma grande probabilidade de fecho da oportunidade. Assim, quando este sinalizador estiver seleccionado, as receitas correspondentes serão incluídas nos totais das receitas previstas.

    O sinalizador Previsão não determina se as receitas de um produto ou oportunidade fazem parte do registo geral de previsão.

- **Receitas fechadas.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com uma fase de vendas de Fechada/ganha e apresenta o total no campo Receitas fechadas do registo da previsão:

  - Se a empresa basear as respectivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com uma data de fecho dentro do período de previsão serão incluídos.
  - Se a empresa basear as previsões em produtos, os registos de receitas do produto com uma data de início/fecho dentro do período de previsão serão incluídos.

    NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade

A Página principal da oportunidade constitui o ponto de partida para gerir oportunidades.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma Oportunidade

Pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na secção Oportunidades recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de oportunidade (na página 250).

Trabalhar com Listas de oportunidades

A secção Listas de oportunidades mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades em que o campo Fase de vendas está definido para Fechada/ganha
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades em que as receitas são maiores que 100.000
Oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas oportunidades de previsão	As oportunidades em que a caixa de verificação Previsão está seleccionada
As minhas oportunidades	As oportunidades em que o nome do utilizador está no campo Proprietário
As minhas oportunidades principais	As oportunidades que pertencem ao utilizador em que o campo Prioridade está definido para Alta
As minhas oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades criadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação
As minhas oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades modificadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades recentemente visualizadas

A secção As minhas oportunidades recentemente visualizadas mostra as oportunidades que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas de oportunidades

A secção As minhas tarefas relacionadas com oportunidades abertas mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite ou prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima +ara prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da oportunidade. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do pipeline para o trimestre actual, que apresenta uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise do pipeline para o trimestre actual, consulte Analisar o pipeline (na página 244).

Adicionar secções à Página principal da oportunidade

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar mais secções à Página principal da oportunidade, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da oportunidade.

Para adicionar secções à Página principal da Oportunidade

1. Na Página principal da oportunidade, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal da oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.

Gerir oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades (na página 237)
- Aceder ao instrutor do processo de vendas (na página 238)
- Ligar produtos a oportunidades (na página 239) (permite controlar as receitas de produtos)
- Analisar o pipeline (na página 244)
- Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade (na página 245)
- Especificar oportunidades principais e dependentes (na página 245)
- Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade (consultar "Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade" na página 247)
- Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa (na página 248)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Ver auditorias para registos (na página 115)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde é possível controlar informações sobre parceiros ou concorrentes das respectivas oportunidades. Por exemplo, pode pretender controlar as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Oportunidade XYZ ou as empresas (contas) com as quais concorre para a Oportunidade XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que actua como o seu parceiro ou concorrente do registo de oportunidade. (Pode ligar um número ilimitado de contas de parceiros ou de concorrentes.) Em seguida, adicione informações à página de edição do parceiro ou concorrente da oportunidade sobre o parceiro ou concorrente, tais como os respectivos pontos fortes e fracos.

Antes de começar. Crie um registo da conta para cada parceiro ou concorrente que pretende ligar à oportunidade. Para obter informações sobre como adicionar registos, consulte Criar registos (na página 42).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de oportunidades

1 Seleccione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Concorrentes ou parceiros da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para actualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

3 Na página Edição do concorrente ou parceiro da oportunidade, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro desta oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Concorrente da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Seleccione uma opção que defina a relação entre a sua oportunidade e esta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Função inversa	Seleccione a opção que define a relação ou função de inversão. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de início	Utilize este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto do parceiro ou concorrente chave para esta oportunidade.

4 Guarde o registo.

Aceder ao instrutor do processo de vendas

Em cada fase de vendas de uma oportunidade, a empresa poderá precisar de reunir informações específicas, de acordo com as respectivas práticas comerciais. Para ajudá-lo a preencher as informações, o administrador da empresa pode definir tarefas de seguimento, pedir que preencha informações específicas e adicionar informações para o utilizador rever em cada fase do processo de vendas.

Nota: A empresa pode configurar diferentes processos de vendas (informações sobre fases, probabilidades e instruções) para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas venderem produtos enquanto outros vendem serviços, poderão ser ligados a diferentes funções e, consequentemente, ver diferentes opções para fases de vendas e diferentes directrizes no instrutor do processo de vendas.

Para aceder às informações do instrutor relacionadas com os estágios de vendas

1. Seleccione a oportunidade.

   Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.

3. Reveja a página Instrutor do processo para obter informações configuradas pelo administrador da empresa e actualizar o registo de oportunidade em conformidade.

   SUGESTÃO: Pode imprimir as informações clicando com o botão direito do rato na página Instrutor do processo.

   NOTA: Na secção Recursos úteis, clique em Ver na linha de qualquer anexo para obter mais informações.

4. Para actualizar a oportunidade, clique em Editar e reveja as informações de registo de modo a seguir as instruções do instrutor.

5. Guarde o registo de oportunidade.

6. Quando actualiza o campo Fase de vendas, a aplicação pede-lhe que preencha os campos obrigatórios. Da mesma forma, alguns campos podem ficar predefinidos para determinados valores mas pode actualizá-los.

7. Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa o tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a esta oportunidade e à conta que está ligada a esta oportunidade quando guardar o registo.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401)

Ligar produtos a oportunidades

Pode ligar produtos a oportunidades para:

- Controlar os produtos que pertencem à oportunidade
- Calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto
- Basear as previsões da empresa nas receitas ou quantidades do produto

Também pode ligar um produto a uma oportunidade quando criar a oportunidade. Se o administrador da empresa activou o botão Guardar e Adicionar produto na página Editar oportunidade, pode clicar no botão Guardar e Adicionar produto para guardar o registo da nova oportunidade e navegar directamente para a página Editar receitas do produto. Se cancelar a adição do registo de receitas do produto, o Oracle CRM On Demand apresenta a página Detalhes da oportunidade para o registo da oportunidade anteriormente guardado.

Antes de começar. A empresa tem de informá-lo sobre o método de previsão que pretende utilizar. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário seleccionar quando liga produtos às oportunidades.

NOTA: Clique no botão Actualizar totais da oportunidade para calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto. O cálculo por detrás desta funcionalidade difere consoante a opção Média da probabilidade de produtos activada esteja activada no perfil da empresa.

As condições seguintes aplicam-se ao cálculo:

- Se a opção Média da probabilidade de produtos activada estiver activada, o botão Actualizar totais da oportunidade actualizará as Receitas da oportunidade e a Probabilidade da oportunidade com base em cada produto ligado. Por conseguinte, as Receitas previstas serão calculadas com base na probabilidade média de todos os produtos ligados.
- Se a opção Média da probabilidade de produtos activada não estiver activada, o botão Actualizar totais da oportunidade actualizará as Receitas da oportunidade com base nas receitas totais do produto de cada produto ligado. O valor Probabilidade da oportunidade não é actualizado; por conseguinte, as Receitas previstas serão calculadas com base na percentagem existente.

Para que o botão Actualizar totais da oportunidade funcione correctamente, os campos Quantidade e Receitas na página Editar receitas do produto tem de ser apresentado e preenchido. O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página para disponibilizar estes campos.

Para ligar produtos a oportunidades

1. Seleccione a oportunidade.

   Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2. Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto de oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
   - Para actualizar as informações de um produto, clique na ligação Editar junto do produto existente.

3. Na página Editar receitas do produto de oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de fecho.

4. Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.

5. Se a empresa efectuar previsões de receitas com base nas receitas do produto e o utilizador pretender incluir este registo de receitas do produto como parte dos totais de receitas previstos ou quantidades previstas, ou ambos, seleccione a caixa de verificação Previsão.

   NOTA: Se as receitas previstas da sua empresa tiverem sido baseadas em oportunidades e não em produtos, é preferível não seleccionar a caixa de verificação no registo de Receitas do produto de oportunidade.

6. Guarde o registo.

Para calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto ligadas

1 Seleccione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto e efectue um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar um produto, clique em Adicionar.
- Para actualizar as informações do produto, clique na ligação Editar junto do produto existente. (Se a edição incorporada estiver activada, pode efectuar a edição incorporada dos campos Receitas do produto na página Detalhe da oportunidade; para mais informações sobre como editar campos em secções de informações relacionadas, consulte Actualizar registos ligados a partir de registos principais (na página 74).)

3 Na página Editar receitas do produto de oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.

4 Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.

5 Guarde o registo.

6 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Actualizar totais da oportunidade na secção Receitas do produto de oportunidade.

Isto contabiliza as receitas do produto para cada produto ligado e apresenta-as nos campos Receitas e Receitas previstas da oportunidade.

Para basear as previsões da empresa nos registos de receitas do produto

1 Seleccione a oportunidade.

Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto de oportunidade e efectue um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar um produto, clique em Adicionar.
- Para actualizar as informações de um produto, clique em Editar. (Se a edição incorporada estiver activada, pode editar os campos incorporados Receitas do produto de oportunidade na página Detalhes da oportunidade. Para obter mais informações sobre a edição de campos em secções de informações relacionadas, consulte Actualizar registos ligados a partir de registos principais (na página 74).)

3 Na página Editar receitas do produto de oportunidade:

a Preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.

b Certifique-se de que a data no campo Data de início/fecho coincide com o período da previsão e que o registo pertence a um participante da previsão.

c Seleccione a caixa de verificação Previsão para indicar que pretende que estas informações de registo contribuam para os totais de receitas da previsão.

d Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.

4 Guarde o registo.

NOTA: Se um produto não for vendido, pode actualizar a data de Início/fecho associada e desmarcar a caixa de verificação Previsão na página Receitas do produto para esse mesmo produto para impedir que as receitas do produto sejam adicionadas às previsões da empresa. Em alternativa, se um dos vários produtos ligados à oportunidade estiver em espera, pode remover o produto da oportunidade e criar outra oportunidade para esse produto para impedir que as respectivas receitas sejam incluídas na previsão.

Campos de receitas do produto de oportunidade

A tabela seguinte descreve as informações de campo para receitas do produto. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

ATENÇÃO: Se a empresa basear as previsões em produtos, as informações que introduzir para as receitas do produto podem afectar os respectivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do produto	Apenas podem ser seleccionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa. Quando liga um produto a esta oportunidade, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo, Estado e Descrição.
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.
Preço de compra	Preço do produto.
Receitas	A quantidade multiplicada pelo preço de compra. Não é possível substituir as receitas. Este campo afecta as previsões para produtos de oportunidade.
Categoria do produto	Categoria transitada com a definição do produto. Só de leitura.
N.º da peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Tipo	Tipo transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Estado	Estado transitado com a definição do produto. Só de leitura.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 250 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Data de início/fecho	Esta data é transportada a partir da data de fecho na oportunidade. Para o item de receitas do produto, esta data é a data de fecho prevista. Para um produto recorrente, esta data é a data de início. Para um produto recorrente com uma data de fecho que termina no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada. Por exemplo: Começa a fornecer papel a uma empresa no dia 15 de Março. Dessa data em diante, enviará papel no valor de €500 no final de cada mês até ao final do ano. Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo de produto com os seguintes valores: Receitas = $250 Quantidade = 1 Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo de produto com os seguintes valores: Receitas = $500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).
Frequência	Frequência de um produto recorrente. O termo *de quinze em quinze dias* significa uma vez de duas em duas semanas. Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.
N.º de períodos	Número de períodos para as receitas do produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um número máximo de 260 períodos. O período de tempo abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência seleccionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes semanalmente pode controlar as receitas até cinco anos. **NOTA:** Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo Frequência.
Informações de vendas	
Fase de vendas	Só de leitura. Fase de vendas transportada da oportunidade.
Probabilidade	Probabilidade de um resultado bem sucedido para a venda do produto. O valor inicial neste campo transita da fase de vendas para a oportunidade. Se necessário, pode alterar o valor para reflectir melhor o produto em questão. **NOTA:** Quando a Fase de vendas é alterada, o valor no campo Probabilidade, no registo de oportunidade, é novamente predefinido para o valor relacionado com a nova Fase de vendas, mas o valor no campo Probabilidade no produto não é

Campo	Descrição
	substituído.
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade. Só de leitura.
Proprietário	Pessoa atribuída a esta oportunidade. Este valor é predefinido para o proprietário da oportunidade. As alterações subsequentes ao proprietário da oportunidade não se reflectem neste campo. Normalmente, o proprietário pode actualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em previsões, bem como nos relatórios executados pelo utilizador ou respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel). Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de oportunidade podem ser partilhados com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 91).
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.

Analisar o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise do pipeline para o trimestre actual da Página principal Oportunidade mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Pode utilizar esta análise para o ajudar a identificar oportunidades e desafios. Neste secção da Página principal Oportunidade, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver diferentes relatórios de análise da oportunidade e das receitas. Por exemplo, pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Também pode executar qualquer um dos seguintes procedimentos:

- Utilizar esta análise para ver a localização dos negócios no ciclo de vendas, para agir sempre que for necessário.
- Filtrar por Número (n.º) médio de dias na fase, para ver se os negócios estão parados e em que momento.
- Filtrar por Número (n.º) de oportunidades, para ver o número de oportunidades localizadas em cada fase do ciclo de vendas.
- Visualizar uma lista dos negócios em cada fase, para o ajudar a concentrar-se nas áreas que requerem atenção.

- Ir para o Painel de pipeline, para ver as perspectivas históricas e comparativas sobre o desempenho geral.

Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na aplicação padrão, o pedido de cálculo de preços especial da oportunidade não é apresentada. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, tem de clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade e adicionar o pedido de cálculo de preços especial como uma secção Informações relacionadas (consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681)).

Para criar o pedido de cálculo de preços especial para uma oportunidade

1. Seleccione a oportunidade.

   Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2. Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para baixo para as informações relacionadas com o Pedido de cálculo de preços especial e clique em Novo.

3. Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, introduza as informações necessárias e guarde o registo.

   Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (na página 410).

Especificar oportunidades principais e dependentes

Pode indicar as hierarquias de oportunidades, tais como uma oportunidade de vendas que tem vários componentes, especificando uma relação principal-dependente. Pode criar a oportunidade principal a partir da oportunidade dependente ou criar a oportunidade dependente a partir da oportunidade principal.

Se eliminar uma oportunidade principal que tem sub-oportunidades relacionadas, a associação entre os registos principais e dependentes é eliminada, mas as oportunidades dependentes permanecem como registos activos. O campo ID único externo da oportunidade principal permanece preenchido para o registo da oportunidade dependente caso a oportunidade principal seja posteriormente restaurada a partir da página Itens eliminados.

Se associar uma oportunidade dependente a um novo registo da oportunidade principal, os campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal são preenchidos

com os valores para o novo principal. Se o registo principal original for restaurado, não volta a ser associado ao registo dependente.

Se uma oportunidade dependente única for eliminada, a oportunidade principal e quaisquer oportunidades dependentes adicionais irão permanecer como registos activos e a oportunidade dependente eliminada passa para a página Itens eliminados. A oportunidade dependente eliminada já não é mais apresentada na lista de informações relacionadas com Sub-oportunidades na oportunidade principal, mas os valores dos campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal permanecem preenchidos no registo da oportunidade principal eliminada.

Os procedimentos seguintes descrevem como especificar oportunidades principais e dependentes:

Para especificar uma oportunidade principal

1. Seleccione uma oportunidade para ser a oportunidade dependente.

   Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2. Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

3. Na página Editar oportunidade, clique no ícone de pesquisa junto do campo Oportunidade principal.

4. Na janela de pesquisa, seleccione ou crie a oportunidade principal.

5. Guarde o registo.

Para especificar uma oportunidade dependente

1. Seleccione uma oportunidade para ser a oportunidade principal.

   Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2. Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

3. Na página Editar oportunidade, clique no botão Novo junto à lista Itens relacionados com sub-oportunidades.

4. Na janela de pesquisa, seleccione ou crie a oportunidade dependente.

5. Guarde o registo.

Para remover ou eliminar uma hierarquia da oportunidade

1. Seleccione a oportunidade dependente.

   Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

3 No campo Oportunidade principal, elimine o valor actual, escreva um novo valor ou utilize o ícone de pesquisa para escolher um novo valor.

4 Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Localizar registos (na página 45)
- Campos de oportunidade (na página 250)

Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade

Pode criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na edição standard do Oracle CRM On Demand, a secção Registos do negócio não é apresentada na página Detalhes da oportunidade. Para a adicionar à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso só de leitura às informações relacionadas para as oportunidades para a função do utilizador. Em seguida, deverá clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade, e adicionar o registo do negócio como uma secção Informações relacionadas (consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681)).

Para criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade

1 Seleccione a oportunidade.

Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para as informações relacionadas dos Registos do negócio e clique em Novo.

3 Na página Edição do registo do negócio, introduza as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do registo do negócio (consultar "Campos de registo do negócio" na página 383). Para obter informações sobre como associar registos do negócio existentes a oportunidades existentes e a alteração de associações existentes entre os dois, consulte Associar registos do negócio a oportunidades (consultar "Associar registos de negócio a oportunidades" na página 380).

Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

Pode dividir as receitas de uma oportunidade entre os membros da equipa da oportunidade. O tipo de previsão Receitas da oportunidade utiliza estas divisões de receitas para calcular as receitas apontadas no registo da oportunidade. Para obter mais informações sobre a previsão, consulte Previsões (na página 252) e Acerca das oportunidades e previsões (consultar "Acerca de oportunidades e previsões" na página 232). Para obter mais informações sobre equipas de oportunidades, consulte Acerca das equipas de oportunidades (consultar "Acerca de equipas da oportunidade" na página 249).

Para dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

1 Seleccione a oportunidade.

Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Equipa da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar um membro da equipa, clique em Adicionar utilizadores.
- Para actualizar as informações do membro da equipa, clique em Editar utilizadores.

3 Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade:

a Para cada membro da equipa, introduza as informações nos campos obrigatórios, incluindo o campo Percentagem (%) de divisão.

b (Opcional) Clique no botão Distribuir divisão para distribuir uniformemente a percentagem de divisão entre os membros da equipa.

c (Opcional) Clique no botão Actualizar totais para calcular novamente a Divisão das receitas e totais.

NOTA: Os botões Actualizar totais e Distribuir divisão só estão visíveis se a opção Activar divisão de receitas da oportunidade estiver seleccionada no perfil da empresa, consulte Configurar perfil da empresa e predefinições globais (consultar "Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais" na página 1091).

4 Guarde o registo.

Campos de equipa da oportunidade

A tabela seguinte descreve alguns dos campos para as equipas de oportunidades.

Campo	Comentários
% de divisão	Este campo mostra a percentagem de receitas de cada membro da equipa. O valor predefinido é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipa.
Dividir receitas	Trata-se de um campo calculado e só de leitura. A divisão das receitas é calculada através da multiplicação das receitas da oportunidade pela

Campo	Comentários
	percentagem (%) de divisão.
Função de utilizador	Seleccione uma opção que defina a relação entre o membro da equipa e a equipa da oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Acesso à oportunidade	Designa o acesso do membro da equipa ao registo da oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.

Acerca de equipas da oportunidade

Para alguns tipos de registo, tais como contas, contactos e oportunidades, pode permitir que uma equipa de utilizadores partilhe um registo. Para permitir que um utilizador partilhe um registo, adicione primeiro o utilizador à equipa do registo seleccionado. Em seguida, especifique o nível de acesso que o utilizador tem para o registo e para os registos associados especificados.

Tenha em atenção os seguintes pontos relacionados com as equipas da oportunidade, equipas da conta e o acesso a registos da oportunidade:

- Se seleccionar a caixa de verificação Activar herança da equipa principal na página Perfil da empresa, os membros da equipa da conta serão automaticamente adicionados a uma equipa da oportunidade quando a oportunidade for ligada à conta. (Da mesma forma, os membros da equipa da conta podem tornar-se automaticamente membros de uma equipa do contacto quando o contacto é ligado a uma conta.)
- Se não pretender que um utilizador seja automaticamente adicionado à equipa da oportunidade quando o registo da oportunidade é ligado a uma conta, certifique-se de que a caixa de verificação Activar herança da equipa principal, na página Perfil da empresa, não está seleccionada. Esta opção impede que o membro da equipa da conta seja automaticamente adicionado à equipa da oportunidade.

Pode adicionar utilizadores a equipas de oportunidades das seguintes formas:

- Clicando no botão Adicionar utilizadores na página Detalhes do registo.
- Utilizando o Gestor de atribuições. Para obter mais informações, consulte Acerca de regras de atribuição (na página 1379).
- Utilizando grupos. Para obter mais informações, consulte Gestão de grupos (na página 1323).

Para garantir que um utilizador não tem acesso às oportunidades ligadas a uma conta, tem de se certificar de que não é atribuído acesso ao utilizador através de um ou mais dos seguintes métodos:

- O utilizador não está na equipa da oportunidade.
- O utilizador não tem um subordinado na equipa da oportunidade.
- O utilizador actual não foi delegado por outro utilizador que tem acesso às oportunidades.

- A oportunidade não está num livro onde o utilizador é membro ou em nenhum dos respectivos livros secundários.
- O utilizador não tem acesso aos registos da oportunidade a partir das definições da função.
- O nível de acesso do tipo de registo para a oportunidade relacionada com a conta é definido como qualquer opção, excepto as seguintes: Sem acesso ou Herdar principal.

Campos de oportunidade

Utilize a página Editar oportunidade para adicionar uma oportunidade ou actualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Editar oportunidade mostra o conjunto completo de campos para uma oportunidade.

SUGESTÃO: Também pode editar informações da oportunidade na página Lista de oportunidades e na página Detalhes da oportunidade. Para mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

ATENÇÃO: As informações introduzidas para oportunidades podem afectar as previsões de receitas da empresa.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de oportunidades chave	
Nome da oportunidade	Nome para esta oportunidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade.
Oportunidade principal	A oportunidade principal que está ligada a esta oportunidade.
Fase de vendas	Estágios no processo de vendas, tais como Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.
Passo seguinte	Acção seguinte que é necessário concluir para esta oportunidade.
Receitas	O montante de receitas da oportunidade. O número predefinido é zero. Este valor afecta as previsões para receitas da oportunidade. **NOTA**: Qualquer predefinição ou valores predefinidos posteriores que sejam especificados para este campo são ignorados.
Data de fecho	A data prevista de fecho da oportunidade. Por predefinição, a data de fecho está definida como a mesma data que o campo Data de criação. Se a oportunidade fechar numa data diferente, terá de modificar o campo Data

Campo	Descrição
	de fecho, uma vez que a data de fecho é utilizada na geração das previsões.
Previsão	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas.
Informações de detalhes das vendas	
Estado	Estado desta oportunidade, tal como Pendente, Perdida ou Ganha.
Prioridade	Nível de prioridade para esta oportunidade, tal como Alta, Média ou Baixa.
Origem da pista	Categoria da origem principal, como Publicidade, Direct Mail, Email, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Parceiro, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site ou Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
% de probabilidade	Percentagem que reflecte a confiança a que o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. O campo de percentagem Probabilidade é predefinido para um valor relacionado com a fase de vendas seleccionada. Se necessário, pode alterar o valor para reflectir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo Probabilidade é novamente predefinido para o valor relacionado com a nova fase de vendas.
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Uma percentagem mais baixa no campo Probabilidade reduz o valor esperado incluído na previsão de receitas.
Motivo do ganho/perda	Razão do ganho ou perda da oportunidade, tal como Base de instalação, Preço, Relação, Registo de controlo, Sem projecto actual, Sem orçamento, Não qualificada, Perda para a concorrência, Perda por falta de decisão ou Outro.
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo da oportunidade, seguido da data e hora da actualização.

Campo	Descrição
Proprietário	Pessoa atribuída a esta oportunidade. Normalmente, um proprietário pode actualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel). Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de oportunidade podem ser partilhados com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 91).
Voltar a atribuir oportunidade	Indica que a oportunidade deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de oportunidades, a selecção deste campo irá accionar o gestor de atribuições para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. **NOTA:** O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga actual do sistema. No caso das oportunidades, o tempo de processamento também é afectado pelo número de membros da equipa da oportunidade e pelo número de contas e contactos associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.
Descrição	Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse do produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Previsões

Utilize as páginas Previsão para rever, ajustar e enviar previsões. Uma *previsão* é um instantâneo guardado das receitas previstas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula as previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que é muitas vezes manual e por vezes inexacto. As previsões ajudam as campanhas a desenvolver estratégias de vendas. Também ajudam as campanhas a identificar as futuras necessidades de negócio, fornecendo aos gestores informações exactas e actualizadas sobre as vendas previstas e o progresso trimestral relativamente aos objectivos de vendas. Os representantes de vendas individuais não têm de compilar estatísticas. Em vez disso, decidem quando um registo é incluído nas respectivas previsões. O resto do processo é automático.

A empresa só pode basear as respectivas previsões num dos seguintes elementos:

- Receita de oportunidades
- Quantidades e receitas do produto de oportunidade ligadas a oportunidades

- Receitas de contas
- Receitas de contactos

Os instantâneos de previsões guardam as informações de receitas, produto ou oportunidade previstas e os totais ajustados da previsão de modo a que o utilizador e os gestores consigam rever e avaliar tendências da previsão. Além disso, pode ver previsões guardadas para examinar o histórico de oportunidades com as quais a equipa está actualmente a trabalhar.

A empresa do utilizador pode configurar a execução semanal ou mensal das previsões. No início do dia especificado (isto é, no minuto a seguir à meia-noite, no fuso horário da instalação de alojamento), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e apresenta um alerta em A minha página principal. Depois de receber este alerta, pode rever a previsão para analisar o pipeline, a previsão e as receitas fechadas recentemente calculadas relativamente às informações da quota.

Uma hora antes da previsão agendada seguinte ser gerada, a previsão actual é automaticamente arquivada, não sendo possível editá-la.

Trabalhar com a Página principal Previsão

A Página principal Previsão constitui o ponto de início para gerir previsões. Esta página lista informações de resumo da previsão relevantes ao utilizador.

Pode limitar os registos listados na Página principal Previsões utilizando dois métodos diferentes:

- Localize as previsões específicas clicando num cabeçalho da coluna para ordenar os registos com base nessa coluna e, em seguida, clicando numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que iniciam com essa letra. Pode também introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para procurar os registos que iniciam com esses caracteres. Clique na ligação Todas para mostrar a lista completa de previsões.
- Número de registos apresentados. Ajuste o valor neste campo para mostrar um número superior ou inferior de registos na lista de resumo.

A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista. Também fornece um resumo das informações importantes:

- O estado é o estado actual da previsão. As previsões concluídas com êxito terão o estado de Activa. Uma previsão com um estado de Submetida indica que a previsão está pronta para uma revisão efectuada pela gestão.
- As receitas do pipeline correspondem às receitas combinadas de todos os registos, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou da fase de vendas nos registos individuais. As receitas do pipeline não se aplicam a previsões de receitas de contacto ou conta.
- As receitas previstas equivalem às receitas totais de todos os registos com a caixa de verificação Previsão seleccionada.
- O valor das receitas fechadas é igual ao total de receitas de todas as receitas do produto ou de oportunidades com um valor de fase de vendas de Fechada/ganha. Para as receitas de conta e contacto, o

valor do campo de estado de Fechada inclui o registo no cálculo de receitas fechadas. As receitas fechadas são reconhecidas pelo montante das receitas que pertence ao período da previsão, o qual é baseado nas datas de início/fecho do registo.

Gerir previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- Rever previsões (na página 255)
- Actualizar previsões (na página 257)
- Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente (na página 258)
- Ver o histórico de previsões (na página 259)
- Submeter previsões (na página 259)
- Não submeter previsões (na página 260)
- Gerir quotas (na página 260)
- Gerir as previsões da sua equipa (na página 262)

NOTA: As previsões dependem das funções de utilizador e das hierarquias de relatórios. Para criar previsões com êxito, todos os utilizadores que tenham uma função de utilizador que tenha sido designada como função de previsão têm de ter um estado Activo no respectivo registo de utilizador, excepto se designado pelo administrador da empresa, e têm de ter um gestor Reporta a associado definido no respectivo registo de utilizador.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de previsões (na página 265)
- Trabalhar com a Página principal Previsão (na página 253)
- Configurar utilizadores (na página 1219)

- Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1231)
- Relatórios (na página 743)

Rever previsões

As previsões são automaticamente geradas de forma semanal ou mensal, de acordo com o processo de negócio da empresa. Sempre que é gerada uma nova previsão, o utilizador recebe um alerta em A minha página principal. Depois de receber a notificação, reveja a previsão. Quando revê a previsão, os meses de resumo da previsão são alinhados com a definição do calendário fiscal da empresa. Se estiver a utilizar um calendário fiscal tal como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa podem não corresponder necessariamente a um calendário gregoriano. Assim, se uma Oportunidade ocorrer no mês do calendário de Junho, não significa que seja prevista como parte de um mês fiscal de Junho. Para mais informações sobre calendários fiscais personalizados, consulte Acerca de calendários fiscais (consultar "Acerca dos calendários fiscais" na página 1111).

NOTA: Quando utiliza calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão baseiam-se nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da empresa.

Para rever previsões

1 Clique no separador Previsões.

A Página principal Previsões mostra as informações de resumo da previsão que incluem Estado, Pipeline e Receitas fechadas. Pode ordenar o resumo da previsão por estado, data da previsão ou proprietário (só gestores). O pipeline não se aplica a previsões de receitas de contacto ou conta.

2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende rever.

3 Na página Detalhe da previsão, reveja as informações nas seguintes secções:

- **Resumo da previsão**. Esta secção resume as previsões por mês e trimestre fiscais. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Quota, Receitas fechadas, % de quota, Montante da previsão, Melhor caso, Pipeline e Receitas previstas. Pode ordenar a lista de resumo por mês.

  Resumo da equipa por mês. Esta secção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver o Mês, % de quota, Montante da previsão, Receitas fechadas, Melhor caso, Pipeline e data da Última actualização por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) da previsão. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo da Equipa, será apresentada a página de detalhes da previsão correspondente do utilizador seleccionado. Nesta página poderá ver o resumo da previsão individual do membro da equipa e receitas previstas na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos.

  NOTA: Para os tipos de previsão de Receitas de conta e contacto, as secções do resumo não incluem Pipeline, Melhor caso ou Receitas previstas.

- **Resumo do produto da equipa.** (Só tipo de previsão Produto da oportunidade) Esta secção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipa. Se for um gestor, verá a Quantidade fechada, a Quantidade prevista, a Quantidade do pipeline, as Receitas fechadas e as Receitas previstas por Nome alternativo do proprietário (membro da equipa) e produto. Se aprofundar o nível

de detalhe para a linha de um membro da equipa específico no Resumo do produto da equipa, a página de detalhes da previsão correspondente será apresentada para o utilizador seleccionado. Aqui, verá as respectivas quantidades previstas e o Resumo da previsão por Produto, na secção Os meus produtos.

NOTA: A página Detalhe da previsão mostra apenas cinco dos registos da equipa. Para ver a lista completa dos registos, clique em Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês.

- **As minhas oportunidades.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Receitas da oportunidade, esta secção é apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das oportunidades actuais e indica se a oportunidade foi prevista. Mostra também a Data de fecho, o Nome da conta, o Montante das receitas, a Fase de vendas actual e o Passo seguinte, se tiver sido especificado, para cada oportunidade.
- **As minhas receitas.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receitas do contacto, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção lista as receitas actuais e indica se o registo das receitas foi previsto pelo proprietário (sinalizador de previsão seleccionado). Também mostra a Data de início e fecho, o Nome do produto, o Montante das receitas e o Nome da conta para cada registo das receitas que introduzir.

  É possível que sejam apresentadas colunas adicionais na secção As minhas receitas, consoante o tipo de receita da previsão.

  São apresentadas as seguintes colunas para as previsões de receitas do produto da oportunidade:

  - Nome da oportunidade
  - Estágio de vendas

  Para as previsões de receitas de conta e contacto, são apresentadas as seguintes colunas:

  - Categoria do produto
  - Status
  - Nome do contacto
- **Os meus produtos.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. É listada uma linha para cada previsão, juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores constituem a soma de todas as oportunidades previstas para a previsão do utilizador seleccionado. Para ver as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

  NOTA: Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, também pode visualizar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto específica, clicando no campo Categoria do produto.

  Pode verificar o tipo de previsão que foi utilizado numa previsão e que foi baseado no campo Tipo na secção Informações da previsão.

Ver e editar previsões com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão da moeda Ver em permite especificar em que moeda pretende apresentar a previsão. Para mais informações sobre como ver e editar previsões em diferentes moedas, consulte Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente (na página 258).

Actualizar previsões

As previsões são instantâneos dos dados de receitas de períodos específicos. Se um registo de receitas ou oportunidade for actualizado, pode actualizar alguns valores da previsão actual não submetida para certificar-se de que esta reflecte as informações mais actualizadas. Em seguida, pode ajustar esses registos na secção Resumo da previsão de modo a reflectir de forma mais exacta as receitas que serão geradas.

A actualização dos valores de registo que contribuem para os montantes da previsão e, em seguida, o recálculo dos totais da previsão, permite uma previsão mais consistente. As actualizações dos campos Receitas, Data de fecho, Fase de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Estado podem afectar a previsão.

Para actualizar valores de registo e montantes da previsão

1. Clique no separador Previsões.

   A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista.

2. Na secção Página principal Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende actualizar.

3. Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome da oportunidade, Data de início/fecho ou Produto para o registo que pretende modificar.

4. Na página Detalhes, clique em Editar.

5. Na página Editar, actualize os valores adequados para o registo de oportunidade ou receitas e clique em Guardar.

6. Regresse à página Detalhe da previsão e, em seguida, clique na ligação Actualizar na linha do registo.

7. Na página Detalhe da previsão, clique em Acumulação.

   Os totais do resumo da previsão são actualizados com base nos registos de oportunidade ou receitas modificados pelo utilizador.

NOTA: Para apurar as actualizações efectuadas nos registos de oportunidade ou receitas no resumo da previsão, clique em Agregação.

Quando clicar em Agregação, todos os ajustamentos anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores dos registos de oportunidade ou receitas, deste modo, depois de actualizar os registos, o utilizador ainda poderá pretender o ajustamento do resumo da previsão para reflectir de forma mais exacta as previsões de vendas.

Ajustar os totais da previsão

Os representantes de vendas e gestores podem efectuar ajustamentos de alto nível mensalmente às receitas previstas actuais para certificarem-se de que a previsão gerada automaticamente reflecte os valores baseados no discernimento profissional. Pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor caso

NOTA: Só o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

Para ajustar totais da previsão

1. Clique no separador Previsões.
2. Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende ajustar.
3. Na secção Resumo da previsão, clique em Editar.
4. Na página Editar previsão, introduza os valores de receitas ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
5. Clique em Actualizar totais para verificar os valores ajustados e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: As receitas do melhor caso não se aplicam às previsões de receitas de conta ou contacto.

Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão de moeda Ver em permite especificar em que moeda deve ser apresentada a previsão. Por predefinição, a previsão será apresentada na moeda local (a moeda predefinida seleccionada no perfil de utilizador ou na moeda predefinida da empresa). Também pode editar previsões na moeda seleccionada se estiver a gerir oportunidades em várias zonas económicas.

Se a previsão for editada enquanto visualizada em euros (EUR), o utilizador poderá introduzir valores de previsão em euros. Quando a previsão editada for guardada, será convertida e guardada na moeda predefinida da empresa.

Para ver uma previsão com uma moeda diferente

1. Clique no separador Previsões.
2. Na Página principal Previsões, clique na ligação Data da previsão da previsão que pretende rever.
3. Na página Detalhes da previsão, seleccione a moeda na lista Ver em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda Ver em apresenta a moeda do perfil por predefinição. Se a moeda do perfil de utilizador não for definida, o selector Ver em apresenta a moeda da empresa por predefinição. Todas as moedas activas da empresa estão disponíveis para selecção.

Quando selecciona uma moeda para Ver em, os valores da previsão são convertidos da Moeda de previsão (moeda da empresa) armazenada na moeda seleccionada em Ver em, utilizando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se pesquisar detalhadamente um registo de previsão ou seleccionar uma moeda para Ver em que não tenha uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será apresentada na moeda predefinida da empresa, sendo apresentada uma mensagem de aviso.

Ver o histórico de previsões

Pode ver um histórico das previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

Para ver o seu histórico das previsões

1. Clique no separador Previsão.
2. Na secção Página principal de previsão, clique no cabeçalho da coluna na qual deseja ordenar os registos.
3. Reveja as tendências ao longo do tempo para a previsão, o pipeline e as receitas fechadas.

Submeter previsões

O último passo na criação de uma previsão é submetê-la ao seu gestor para revisão. Quando a previsão reflectir os montantes que deseja incluir nas previsões da empresa, submeta a previsão.

NOTA: Os gestores podem submeter as previsões aos seus subordinados directos. Esta opção deve estar seleccionada quando configura a sua definição da previsão. Se esta opção não for seleccionada, os gestores não podem submeter as suas previsões até que todos os subordinados directos dos gestores submetam as suas previsões.

As previsões submetidas não podem ser editadas. Se tiver de ajustar uma previsão submetida, o seu gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo. Para mais informações, consulteNão submeter previsões (na página 260).

Para submeter a sua previsão

1. Clique no separador Previsões.
2. Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende submeter.
3. Na página Detalhes da previsão, clique em Submeter previsão na barra de título Resumo da previsão.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Não submeter previsões (na página 260)

- Configurar a definição da previsão (na página 1394)

Não submeter previsões

Para o proprietário de uma previsão actualizar uma previsão submetida, um gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo.

Para não submeter uma previsão

1. Clique no separador Previsões.
2. Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão do registo de previsão que pretende desbloquear.
3. Na página Detalhes da previsão, clique em Não submeter previsão.

   Esta acção desbloqueia a previsão, permitindo aos subordinados directos actualizarem as suas previsões e, em seguida, resubmeter as previsões.

   NOTA: Clicar em Não submeter previsão define o estado da previsão como Activa.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Submeter previsões (na página 259)
- Configurar a definição da previsão (na página 1394)

Gerir quotas

Se o administrador da empresa não for responsável pela definição de quotas, pode criar e actualizar quotas por períodos ao longo do ano utilizando a página Editar quota. Isto permite-lhe comparar e ajustar as quotas relativamente a previsões. Pode também rever o histórico alvo da quota para cada período, em cada ano.

Depois de uma quota ter sido criada, os valores mensais da quota reflectem-se automaticamente na previsão depois de esta ter sido gerada. Todas as quotas activas são adicionadas ao mês e os totais apresentados na previsão. Se não pretender incluir uma quota na previsão, defina o campo Estado como Inactivo até estar preparado para controlar a quota.

Para gerir a quota

1. A partir de qualquer página, clique na ligação A minha configuração no canto superior direito.
2. A partir da Página principal pessoal, clique na ligação Perfil pessoal na secção Perfil pessoal.
3. A partir da página Perfil pessoal, clique na ligação O meu perfil na secção Informações pessoais.

O meu perfil permite-lhe definir quotas e partilhar grupos, bem como alterar a moeda, idioma e fuso horário.

4 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.

As quotas existentes são apresentadas na lista Quotas, podendo ser ordenadas por ano, nome e estado. Se pretender modificar uma quota listada, seleccione Editar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende editar. Para remover uma quota da lista, seleccione Eliminar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende eliminar.

5 Na página Editar quota, preencha os campos necessários para a nova quota:

a Seleccione o ano do calendário em que a quota será iniciada.

NOTA: O ano seleccionado pelo utilizador nesta página é o ano do calendário e não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode iniciar em 1 de Abril e terminar em 31 de Março (no ano do calendário seguinte).

b Certifique-se de que o estado é Activa.

c Introduza um nome para a quota.

6 Introduza informações da quota para cada mês. (Os campos de quota mensal começam pelo primeiro mês do ano fiscal da empresa.)

7 Guarde a quota.

Para distribuir um montante de quota total uniformemente pelos meses do ano

1 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.

2 Na página Editar quota, introduza as informações necessárias, certificando-se de que o estado da quota é Activa.

3 Nos campos de um dos meses, introduza o montante total da quota relativo ao ano e, em seguida, clique em Somar.

O montante aparece no campo Quota total.

4 Clique em Distribuir.

O montante total é distribuído de modo uniforme pelos 12 meses do ano e o montante dividido pelas partes é apresentado nos campos associados a cada mês.

5 Guarde a quota.

A quota é apresentada na lista Quotas.

Gerir as previsões da sua equipa

Se for um gestor, pode:

- Rever e ajustar previsões para a sua equipa
- Ver todas as oportunidades pertencentes à sua equipa
- Desbloquear uma previsão para que um membro da equipa a possa ajustar

A sua equipa é composta por todos os funcionários associados a funções e que reportam ao utilizador. Esta hierarquia de funções é configurada na Administração de utilizadores. Para mais informações, consulte Configurar utilizadores (na página 1219).

Para rever previsões e oportunidades da sua equipa

1. Clique no separador Previsões.
2. Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão no registo de previsão.

   A página Detalhe da previsão mostra um resumo dos totais da equipa, os totais de cada membro da equipa por mês e a data em que a previsão foi actualizada pela última vez.
3. Na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome alternativo do proprietário do membro da equipa cuja previsão pretende ver.

   SUGESTÃO: Se pretender apresentar os resumos da previsão de todos os membros da equipa, clique na ligação Mostrar lista completa.

   É apresentada a página Detalhes da previsão do membro da equipa. A partir desta página, pode rever os totais da previsão do membro da equipa e todas as oportunidades individuais previstas, mas não é possível editar os detalhes, uma vez que estes são só de leitura.

Página Detalhes da previsão

A página Detalhes da previsão apresenta as informações da previsão para o participante da previsão seleccionado. Esta página mostra o resumo da previsão, o qual apresenta uma lista dos montantes de receitas previstos por mês fiscal, a quota e percentagem de cumprimento correspondentes do utilizador, bem como uma lista das oportunidades, receitas ou produtos previstos individuais.

Os gestores também podem consultar o resumo da respectiva equipa por mês. Assim, os gestores podem consultar os respectivos registos previstos detalhados e os registos do resumo dos respectivos subordinados directos do período previsto.

Os meses fiscais são indicados pelos respectivos nomes padrão nas secções Resumo da previsão e Resumo da equipa. No entanto, a duração do mês é baseada na definição de calendário fiscal da empresa. Por exemplo, o mês de Outubro poderá iniciar em 15 de Outubro e terminar em 14 de Novembro.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efectuar a partir da página Detalhes da previsão.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Mudar a moeda de uma previsão apresentada	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Ver em e seleccione a moeda.
Mostrar todos os resumos da previsão da equipa	Clique em Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de gestor. Nesta secção, é apresentado um item de linha para cada membro da equipa por mês fiscal.
Mostrar todos os resumos do produto da equipa	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção Resumo do produto da equipa. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de Gestor e estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto. Nesta secção, é apresentado um artigo de linha para cada membro da equipa por produto.
Mostrar o detalhe da previsão de um utilizador específico	Na coluna Designação alternativa do proprietário de uma secção de resumo da equipa, clique no nome do utilizador do qual pretende consultar os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registos de oportunidade prevista de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção As minhas oportunidades. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da oportunidade. Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de fecho, sinalizador previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receitas, fase de vendas e passo seguinte correspondentes.
Mostrar todos os registos de receitas previstas de um utilizador específico	Clique na ligação Mostrar lista completa na secção As minhas receitas. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Receitas do produto, Receitas da conta ou Previsão de receitas do contacto. Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de início e de fecho, sinalizador previsão, nome do produto, nome da oportunidade, nome da conta, receitas e fase de vendas correspondentes.
Mostrar todos os registos de produto previsto de um utilizador específico	Clique em Mostrar lista completa na secção Os meus produtos. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto. Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas do utilizador.
Mostrar todas as oportunidades previstas	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria da qual pretende consultar os produtos previstos. Esta página mostra os valores

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
numa categoria do produto de um utilizador específico	específicos para cada uma das oportunidades relacionadas da categoria do produto seleccionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Mostrar todas as oportunidades previstas para um produto individual de um utilizador específico	Na coluna Nome do produto, clique no produto do qual pretende consultar as oportunidades previstas. Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas do produto seleccionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Actualizar uma oportunidade prevista	Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou As minhas receitas do produto em Detalhes da previsão, clique em Nome da oportunidade para navegar para os detalhes da oportunidade. Quando guardar as alterações, regresse à previsão clicando em Regressar a Detalhes da previsão e, em seguida, clique em Actualizar. Todos os ajustamentos efectuados nos registos de detalhes da oportunidade só são apurados na secção resumo da previsão quando clicar em Agregação.
Agregar receitas previstas	Na secção Resumo da previsão, clique em Agregação. Se clicar em Agregação actualiza (recalcula) os campos total com base nas actualizações de oportunidades. Todos os ajustamentos efectuados nos montantes de receitas da previsão serão substituídos depois de clicar em Agregação.
Actualizar os montantes de receitas do melhor caso ou da previsão	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar. Se clicar em Editar abre a página Editar previsão. Introduza os ajustamentos de receitas e clique em Guardar.
Submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Submeter previsão. O estado é actualizado para o campo Submetida, indicando a um gestor que a previsão está pronta para ser revista.
Não submeter uma previsão	Na secção Resumo da previsão, clique em Não submeter previsão. A previsão está desbloqueada. O estado está definido como Activa, isto permite que um utilizador actualize e ajuste a respectiva previsão e, em seguida, a submeta novamente. Esta acção só pode ser efectuada pelo gestor de relatórios ou pelo administrador da empresa.

Campos de previsões

Os campos relacionados com as receitas da previsão (quota, receitas fechadas, % de quota, previsão, pipeline e receitas previstas) são calculados. Consulte a seguinte tabela para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor caso	(Opcional) Este campo representa uma estimativa do melhor caso das receitas que serão produzidas por todas as receitas da oportunidade ou do produto. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Receitas fechadas	Só de leitura. Este campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, as receitas fechadas serão o total de todas as oportunidades elegíveis com uma fase de vendas de Fechada/ganha. Se a empresa basear as previsões em produtos, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas do produto elegíveis durante esse período, com a fase de vendas de Fechada/ganha. Se a empresa basear as previsões em receitas de conta ou contacto, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas elegíveis com um estado de Fechadas.
Receitas previstas	Só de leitura. Este campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receitas potenciais multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Previsão	O valor neste campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, o utilizador pode ajustar manualmente o valor neste campo para certificar-se de que a previsão reflecte os valores baseados no discernimento profissional do utilizador. Se a caixa de verificação Previsão for seleccionada no registo Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período da previsão. Se a caixa de verificação Previsão for seleccionada no registo Receitas, a previsão será o total de todos os registos de receitas durante o período da previsão.
Proprietário	Indica a pessoa que é proprietária ou responsável por esta previsão. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.
Última actualização	A data em que o registo da previsão do membro da equipa foi actualizado pela última vez. A data da previsão é apresentada por predefinição. Se um utilizador executar uma edição, agregação, submissão ou não submissão de uma previsão, este campo mostra a data em que o registo foi alterado. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.

Campo	Descrição
Pipeline	Só de leitura. Este campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registos de receitas da oportunidade ou do produto para o período da previsão, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou fase de vendas nos registos individuais. Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.
Quota	Só de leitura. O alvo das receitas de vendas para o período da previsão. A quota pode ser configurada pelo utilizador individual ou pelo administrador. Só as quotas activas são utilizadas durante a criação de previsões.
Quota %	Este campo é calculado. A percentagem de quota é o valor das receitas fechadas dividido pelo valor da quota.
Status	O Oracle CRM On Demand gera o estado da previsão. O estado da previsão pode ser um dos seguintes: ■ **Activa.** O Oracle CRM On Demand define este estado quando a geração da previsão está concluída. ■ **Submetida.** O Oracle CRM On Demand define este estado quando clica em Submeter previsão. O registo é bloqueado a menos que seja desbloqueado (não submetido) pelo gestor ou por um administrador da empresa. ■ **Em curso.** O Oracle CRM On Demand define este estado durante a geração da previsão. ■ **Incompleta.** O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um erro durante a leitura, associação ou agregação de receitas. Uma previsão incompleta pode, por vezes, ocorrer devido a um erro do utilizador, tal como um problema de hierarquia ou outros problemas relacionados com dados. ■ **Pendente.** O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não tiver recebido uma notificação por correio electrónico que descreve o problema previsto, contacte o Suporte técnico a clientes.

5 Planeamento empresarial

Este tópico apresenta as funcionalidades do Planeamento empresarial disponíveis com o Oracle CRM On Demand.

Acerca do planeamento empresarial

O Oracle CRM On Demand suporta a gestão de contas e contactos. Esta gestão inclui o tratamento dos perfis da conta e contactos relacionados, da conta e das relações do contacto e a criação de um plano geral do modo de atribuição eficaz de financiamento e recursos associados a uma conta.

Uma vez que as equipas de vendas e marketing de deslocam de uma estratégia centrada no produto para uma estratégia de vendas baseada na conta (ou no cliente), o êxito do planeamento empresarial estratégico e de vendas da conta chave torna-se crítico. As equipas de vendas e marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para o negócio
- Objectivos estratégicos
- Listas de actividades definidas para satisfazerem estes objectivos e ganhar oportunidades
- Objectivos estratégicos para uma conta completa
- Objectivos tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand suporta processos e estratégias de vendas para gerir as contas chave do utilizador que permitem que as equipas da conta criem e efectuem a gestão de:

- Planos de compromisso e negócio
- Objectivos relacionados
- Oportunidades
- Actividades

NOTA: A funcionalidade Plano de negócio, Objectivo, Conta do plano, Contacto do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, embora todos os clientes do Oracle CRM On Demand possam aceder e utilizar esta funcionalidade. O administrador da empresa pode activar esta funcionalidade para ser utilizada por si.

Cenários para o planeamento empresarial

Os tópicos que se seguem fornecem exemplos de como a funcionalidade de planeamento empresarial do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

- Cenário de gestão de planos para uma única conta (consultar "Cenário para gerir planos de uma conta única" na página 268) (Direccionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para um grupo de contas ou territórios (consultar "Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios" na página 269) (Direccionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para contactos (na página 270) (Direccionado para a conta)
- Cenário de gestão de planos para objectivos e produtos (consultar "Cenário para gerir planos de objectivos e produtos" na página 271) (Direccionado para o produto)

Cenário para gerir planos de uma conta única

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de contas únicas. O gestor de conta utiliza funções sofisticadas para gerir contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta única (tal como uma empresa com base no local de residência). Essa conta tem vários planos para períodos diferentes ou até mesmo no mesmo período para diferentes gestores de conta. Por exemplo, um gestor de conta geral ou um gestor de conta de produtos especiais poderá ter planos diferentes.

O gestor de conta executa as seguintes tarefas para gerir os planos de uma conta:

1. Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objectivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, um plano para um grande cliente inclui planos dependentes para unidades operativas e territórios diferentes, etc., mas todos os planos são geridos como uma conta. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (na página 272).

2. No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.

3. O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio; ou seja, os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte Objectivos (na página 278).

4. À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte Oportunidades (na página 232).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento

Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, que é uma variação de Cenário para gerir planos de uma conta única (na página 268), um gestor de conta ou chefe de vendas executa o planeamento de negócios para grupos de contas. Exemplos destes grupos de contas incluem todo o território de um gestor de conta, um *brick* (uma colecção de contas e contactos, normalmente numa área geográfica comum), uma região maior, um canal ou segmento de mercado, ou um grupo de pequenas contas que não garantem planos individuais. Normalmente, os utilizadores que executam o Cenário para gerir planos de uma conta única (na página 268) também executam este cenário.

O gestor de conta ou chefe de vendas executa as tarefas seguintes para gerir planos do grupo de contas ou território:

1. Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objectivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, existem sempre planos dependentes trimestrais e talvez planos dependentes mensais para planeamento de nível inferior. Alguns campos, como os Contactos, poderão ficar vazios. Poderão existir planos a vários níveis da hierarquia, tal como território, região, país, que podem ser criados por relações recursivas no tipo de registo Plano de negócio. O gestor de conta cria o plano de nível superior em primeiro lugar, para que outro pessoal possa criar planos dependentes abaixo do principal na hierarquia. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (na página 272).

2. No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.

3. O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte Objectivos (na página 278).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Cenário de gestão de planos para contactos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão de planos dos contactos, independente da relação do contacto para uma conta. Por exemplo, o contacto é um líder de opinião chave, um consultor ou investigador cuja influência ultrapassa as contas associadas.

O gestor de conta ou ligação empresarial executa as seguintes tarefas para gerir o plano de um contacto:

1. O gestor de conta cria um plano de negócio para cada contacto antes do período de planeamento. O plano estabelece os objectivos de nível superior para o contacto, para o período associado. Está disponível um plano anual e, normalmente, planos trimestrais dependentes, principalmente contactos importantes.

   Os campos relacionados com objectivos poderão ser objectivos qualitativos e não objectivos de receitas. É improvável que exista qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia de planos da conta correspondente à conta geral, unidades operativas, etc. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócio (na página 272).

2. No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.

3. O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de apresentações académicas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte Objectivos (na página 278).

4. À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade e discurso ou pesquisa de fundos), o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte Oportunidades (na página 232).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a um contacto e contas associadas.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todos os contactos.
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Cenário para gerir planos de objectivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de negócio que estejam orientados para planos, objectivos e produtos. Os planos poderão ser aplicados a um extenso grupo de contas. Por exemplo, para um lançamento de um produto estratégico, a gestão de vendas principais ou de marketing cria planos e objectivos de negócio que são aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente do detalhe específico nos planos de contas individuais.

A gestão de vendas principal ou a gestão de marketing com a aprovação das gestão de vendas principal executa normalmente as tarefas seguintes para gerir o plano. A forma como gerem o plano depende de como a respectiva organização implementa controlos de acesso.

1. No início dos períodos de planeamento anual e trimestral, o gestor de marketing cria os planos de negócio para algumas iniciativas de marketing de produtos. Apesar da organização de marketing poder ter um sistema separado para um planeamento de negócios de produto, completo, a utilização neste cenário é para iniciativas de elevada prioridade que requerem especial atenção da parte da equipa de vendas. Os planos de negócios estabelecem objectivos quantitativos e qualitativos de nível elevado durante o período associado. Poderá existir um plano anual e planos trimestrais dependentes. As métricas principais dos planos de negócios incluem normalmente receitas. Para obter mais informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte Planos de negócios (consultar "Planos de negócio" na página 272).

2. O gestor de marketing poderá alterar o estado dos planos de negócios de Rascunho para Enviado. Os gestores necessários revêem, editam e aprovam planos alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de marketing altera o estado do plano para Expirado para reduzir o número de planos inactivos.

3. O gestor de marketing adiciona mais detalhes ao plano, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano, por exemplo, activar amostras ou executar actividades: realizar determinadas chamadas, visitas, etc. O gestor de marketing pode associar as actividades ao plano de negócio ou aos objectivos. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte Objectivos (na página 278).

4. O gestor de marketing aplica o plano ou objectivo a um grupo de contas. O plano pode aplicar-se a todas as contas ou a um subconjunto de contas que sejam relevantes para um determinado produto. O gestor de marketing anexa o plano de negócio ou objectivo a cada conta relevante. O gestor de conta executa e avalia o plano de negócio ou objectivo.

5. À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta ou de marketing introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte Oportunidades (na página 232).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas.

- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Planos de negócio

Utilize as páginas do Plano de negócio para criar, actualizar e controlar planos de negócio para contas, contactos ou produtos. Um *plano de negócio* permite que as organizações de vendas definam objectivos estratégicos (por exemplo, objectivos de receitas) e planos de acção para atingir esses objectivos, na forma de objectivos, actividades e oportunidades.

Pode utilizar planos de negócio de várias formas para acomodar processos de planeamento específicos da empresa. Por exemplo, pode criar planos para contas individuais (por exemplo, ao nível da sede da empresa ou do território), ou para um número de contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Pode criar planos para contactos independentes da respectiva associação à conta, o que é útil para gerir relações com líderes de opinião chave, cuja influência numa indústria um ramo ultrapassa a própria associação à conta (por exemplo, um investigador de medicina influente). Pode criar planos para produtos como, por exemplo, o planeamento do lançamento de um novo produto que será vendido a várias contas. Para todos estes tipos de plano de negócio, o horizonte de planeamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano de negócio baseia-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os utilizadores podem criar hierarquias de planos de negócio. Um determinado plano de negócio pode ter vários planos dependentes. Além disso, um determinado plano pode ter objectivos associados (para obter mais informações sobre objectivos, consulte Objectivos (na página 278)). Um plano de negócio define objectivos estratégicos de nível superior, como um objectivo de receitas. No entanto, um objectivo define um objectivo táctico, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico.

Ao utilizar planos de negócio, pode integrar a gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento de negócios, fluxos de trabalho e objectos de fornecimento durante o ciclo de vida do planeamento de negócios. Ao suportar a criação e a gestão de planos da conta, um plano de negócio suporta a venda a contas e a gestão de vendas. Um plano de negócio consiste em algumas informações gerais do plano e inclui objectivos do plano, oportunidades e actividades relacionadas. Estas informações do plano também estão relacionadas com contas, uma vez que um plano de negócio pode ser criado para uma conta como, por exemplo, um grupo de contas principal e aplicado a um número de outras contas num grupo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do plano de negócio, o separador Plano de negócio poderá ser excluído da configuração. Os planos de negócio podem ser fornecidos para os Objectos personalizados 04-40 contactando o Suporte técnico a clientes.

Trabalhar com a Página principal do plano de negócio

A Página principal do plano de negócio constitui o ponto de partida para gerir planos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano de negócio

Pode criar um novo plano de negócio clicando no botão Novo na secção Planos de negócio recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do plano de negócio (na página 276).

Trabalhar com listas de planos de negócio

A secção Listas de planos de negócio mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de negócio.

Lista de planos de negócio	Filtros
Todos os planos de negócio	Todos os planos de negócio para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de negócio.
Planos de negócio recentemente modificados	Todos os planos de negócio com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de negócio recentes

A secção Planos de negócio recentemente modificados mostra os planos de negócio visualizados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do plano de negócio

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de negócio.

- Planos de negócio recentemente criados
- Planos de negócio recentemente modificados
- Os meus planos de negócio recentemente criados
- Os meus planos de negócio recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de negócio.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de negócio

1. Na Página principal do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do plano de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- Planos de negócio (na página 272)
- Campos do plano de negócio (na página 276)
- Gerir planos de negócio (na página 274)

Gerir planos de negócio

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de negócio, consulte:

- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Plano de negócio, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo

- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- Planos de negócio (na página 272)
- Trabalhar com a Página principal do plano de negócio (na página 272)
- Campos do plano de negócio (na página 276)

Ligar registos a planos de negócio

Pode ligar registos adicionais ao plano de negócio através da adição de secções à Página de detalhes do registo do plano de negócio:

- Contas do plano
- Contactos do plano
- Planos de negócio
- Objectivos
- Oportunidades do plano
- Actividades

NOTA: Um determinado plano de negócio pode referir-se a vários itens de todas as entidades acima. As entidades prefaciadas com o termo *Plano,* são entidades especiais que permitem relações muitos para muitos. Um plano de negócio, objectivo ou actividade podem referir-se a um único plano de negócio principal. No entanto, uma conta do plano, contacto do plano ou oportunidade do plano permitem vários planos de negócio principais. Permitir vários planos principais acomoda a flexibilidade necessária na relação destas entidades com planos de negócio.

Para mais informações, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Para ligar registos a um plano de negócio

1. Na Página Detalhes do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição de detalhes do plano de negócios, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Campos do plano de negócio

Utilize a página Edição do plano de negócio para adicionar um plano de negócio ou actualizar detalhes de um plano de negócio existente. A página Edição do plano de negócio mostra o conjunto completo de campos de um plano de negócio.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de negócio na página Lista de planos de negócio e na página Detalhe do plano de negócio. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Plano de negócio.

Campo	Descrição
Informações chave do plano	
Nome do plano	O nome do plano de negócio. (Obrigatório.)
Período	Especifica o período durante o qual o plano de negócio deve ser concluído. Um período de planeamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme determinado pelo administrador da empresa. Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais (na página 1111). **NOTA:** Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para seleccionar um período.
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para seleccionar a data de início.
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para seleccionar a data de fim.
Tipo	O tipo de plano de negócio. Escolha o tipo de plano de negócio aplicável a partir da lista pendente. São exemplos de tipos de plano: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromisso ou Marca. (Obrigatório.)
Estado	O estado do plano de negócio. Escolha o estado actual do plano de negócio a partir da lista pendente. São exemplos do estado do plano: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Actual, Expirado, Futuro e Em Espera. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do plano de negócio, normalmente o utilizador que cria o plano. Clique no ícone de pesquisa para escolher o proprietário.
Descrição	A descrição do plano de negócio.
Nome do produto	O nome do produto associado a este plano. Clique no ícone de pesquisa para escolher um produto.
Receitas do	As receitas previstas associadas a este plano.

Campo	Descrição
plano	
Moeda	A moeda de quaisquer montantes monetários neste plano.
Data de câmbio	A data relevante para converter quaisquer montantes das receitas locais em moedas utilizadas na sede.
Conta	A conta associada a este plano de negócio. Clique no ícone de pesquisa para escolher uma conta. Este campo pode ser utilizado no caso de uma relação um para um entre o plano de negócio e uma conta específica. Se o plano de negócio tem mais do que uma conta associada a este, utilize a entidade de intersecção Contas do plano para formar a relação.
Análise SWOT	
Pontos fortes	Pontos fortes competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Oportunidades	Potenciais oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Potenciais ameaças que poderão limitar as oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da Conta do parceiro ao qual o proprietário do plano de negócio pertence.
Conta de parceiro de origem	O nome da Conta do parceiro que originou o plano de negócio.
Conta do parceiro principal	O nome da Conta do parceiro que está a coordenar os esforços sobre o plano de negócio.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas para planos de negócio:

- Planos de negócio (na página 272)
- Trabalhar com a Página principal do plano de negócio (na página 272)
- Gerir planos de negócio (na página 274)

Objectivos

Utilize as páginas do Objectivo para criar, actualizar e controlar objectivos para um plano de negócio.

Um *objectivo* é um objectivo táctico que o utilizador pretende atingir, de forma a obter um objectivo estratégico de nível superior num plano de negócio. Normalmente, o utilizador cria um objectivo relacionado com um plano de negócio. Enquanto um plano de negócio pode estabelecer um objectivo de receitas geral anual para uma conta, um objectivo estabelece um objectivo táctico, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico. Os objectivos fornecem um nível intermédio de planeamento, entre a definição de objectivos estratégicos de nível superior com os planos de negócio e o planeamento de nível inferior com as actividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objectivo não tem de ser subsidiário para um plano de negócio. As organizações podem optar por utilizar os objectivos de forma diferente. Tal como os planos de negócio, o utilizador pode aplicar objectivos a contas, contactos ou produtos. Um determinado objectivo pode ter vários objectivos dependentes. Pode definir objectivos para os períodos a longo ou a curto prazo. Os períodos baseiam-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, que são normalmente meses, trimestres ou anos. Os objectivos não são tão flexíveis quanto os planos de negócio. Enquanto um plano de negócio pode referir várias contas e contactos, um objectivo só pode referir uma conta e um contacto. Para além disso, uma oportunidade pode referir vários planos de negócio, mas só pode referir um objectivo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações Objectivo, o separador Objectivo poderá ser excluído da configuração. Os objectivos podem ser fornecidos para os Objectos personalizados 04-40 contactando o Suporte técnico a clientes.

Trabalhar com a Página principal do objectivo

A Página principal do objectivo constitui o ponto de partida para gerir registos do objectivo.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do objectivo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um objectivo

Pode criar um novo objectivo clicando no botão Novo na secção Objectivos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do objectivo (consultar "Campos de objectivos" na página 281).

Trabalhar com listas de objectivos

A secção Listas de objectivos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de objectivos.

Lista de objectivos	Filtros
Todos os objectivos	Todos os objectivos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do objectivo.
Objectivos recentemente modificados	Todos os objectivos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar objectivos recentes

A secção Objectivos recentemente modificados mostra os objectivos que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do objectivo

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objectivo.

- Objectivos recentemente criados
- Objectivos recentemente modificados
- Os meus objectivos recentemente criados
- Os meus objectivos recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do objectivo.)

Para adicionar secções à Página principal do objectivo

1. Na Página principal do objectivo, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do objectivo, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir objectivos

Para obter os procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte o seguinte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos a objectivos (na página 281)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Objectivo, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre objectivos:

- Objectivos (na página 278)
- Trabalhar com a Página principal do objectivo (na página 278)
- Campos de objectivos (na página 281)

Ligar registos a objectivos

Pode também ligar os registos seguintes a um objectivo através da adição de secções à Página Detalhes do registo do objectivo:

- Objectivos
- Oportunidades
- Actividades

Para mais informações, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Para ligar registos a um objectivo

1. Na página Detalhes do objectivo, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição de detalhes do objectivo, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Campos de objectivos

Utilize a página Edição de objectivos para adicionar um objectivo ou actualizar detalhes de um objectivo existente. A página Edição de objectivos mostra o conjunto completo de campos de um objectivo.

SUGESTÃO: Também pode editar objectivos na página Lista de objectivos e na página Detalhe do objectivo. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objectivos.

Campo	Descrição
Informações do objectivo principal	
Nome do objectivo	O nome do objectivo. (obrigatório.)
Nome do plano	O plano de negócio principal associado a este objectivo. Seleccione o plano de negócio, utilizando o ícone de pesquisa.
Tipo	O objectivo geral do objectivo. São exemplos: Reconhecimento, Educação, Relação, Nova aquisição de contas, Aumento do acesso às contas, Teste de produto, Incentivo especial, Retenção de contas e Resposta competitiva. Seleccione o tipo a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Status	O estado actual do objectivo. São exemplos: Rascunho, Enviado, Aprovação

Campo	Descrição
	final, Actual, Expirado, Futuro e Em Espera. Seleccione o estado a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Nome da conta	A conta associada a este objectivo. Clique no ícone de pesquisa para seleccionar a conta.
Nome do contacto	O contacto associado a este objectivo. Clique no ícone de pesquisa para seleccionar o contacto.
Nome do produto	O produto associado a este objectivo. Clique no ícone de pesquisa para seleccionar o produto.
Período	Um período define o tempo em que um objectivo deve ser concluído. Um objectivo do período é determinado pela definição de calendário fiscal da empresa, que é definida pelo administrador da empresa. (Obrigatório.) Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais (na página 1111). **NOTA:** Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para seleccionar um período.
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para seleccionar a data de início.
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para seleccionar a data de fim.
Informações do alvo	
Receita do objectivo	A receita alvo para este objectivo, por exemplo 1.000.000.
Moeda	A moeda para a receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone de moeda para escolher a moeda necessária.
Data de câmbio	A data relevante para converter a receita local em moedas que a sede utiliza.
Público alvo	O grupo ou organização alvo para este objectivo, por exemplo, médicos especialistas em cardiologia.
Alvo do objectivo	O objectivo ou resultado deste objectivo, expresso em unidades de objectivos, por exemplo, 1000 para representar 1000 chamadas de clientes.
Unidades de objectivos	A unidade de expressão para o alvo do objectivo, por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares ($), etc. Clique na lista pendente para seleccionar a unidade do objectivo.
Informações adicionais	
Descrição	A descrição do objectivo.

Campo	Descrição
Proprietário	A pessoa a quem o objectivo pertence, normalmente o autor do objectivo. Clique no ícone de pesquisa para seleccionar o proprietário.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre objectivos:

- Objectivos (na página 278)
- Trabalhar com a Página principal do objectivo (na página 278)
- Gerir objectivos (na página 280)

Contas do plano

Utilize as páginas Conta do plano para criar, actualizar e controlar as contas do plano associadas aos planos de negócio. Uma *conta do plano* efectua a correspondência de contas e planos de negócio, ou seja, utilize contas do plano para associar contas a planos de negócio. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especial). No entanto, um plano de negócio abrange várias contas (por exemplo, todas as contas num território).

É possível que alguns utilizadores não interajam directamente com o tipo de registo da conta do plano. Em vez disso, associam contas a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da conta. Alguns utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo da conta do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da conta do plano, o separador Conta do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da conta do plano

A Página principal da conta do plano constitui o ponto de partida para gerir contas do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da conta do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta do plano

Pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na secção Contas do plano recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da conta do plano (na página 286).

Trabalhar com listas de contas do plano

A secção Listas de contas do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recentemente modificadas	Todas as contas do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas do plano recentes

A secção Contas do plano recentemente modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da conta do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objectivo.

- Contas do plano recentemente criadas
- Contas do plano recentemente modificadas
- As minhas contas do plano recentemente criadas
- As minhas contas do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da conta do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da conta do plano

1. Na Página principal da conta do plano, clique na ligação Editar disposição.

2 Na página Disposição da Página principal da conta do plano, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir contas do plano

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Conta do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- Contas do plano (na página 283)
- Trabalhar com a Página principal da conta do plano (na página 283)
- Campos da conta do plano (na página 286)

Campos da conta do plano

Utilize a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou actualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

SUGESTÃO: Também pode editar contas do plano na página Lista de contas do plano e na página Detalhes da conta do plano. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da conta do plano.

Campo	Descrição
Informações chave da conta do plano	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand é associada a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre os campos da conta, consulte Campos da conta (na página 212).
Conta do plano principal	Seleccione esta caixa de verificação para indicar a conta (se existir) que é a conta principal associada a um plano.
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações da localização do campo Localização no registo da conta. Mostra o tipo de instalação operada pela conta neste site, como Sede da empresa. (Só visualização.)
Conta: Prioridade	As informações da prioridade do campo Prioridade no registo da conta. Mostra a prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa. (Só visualização.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registo da conta. Mostra a relação da conta para a empresa do utilizador, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (Só visualização.)
Conta: Referência	As informações da referência da caixa de verificação Referência no registo da conta. Indica se a conta pode ser utilizada como referência para representantes de vendas ou clientes potenciais. (Só visualização.)
Conta: Proprietário	As informações do proprietário do campo Proprietário no registo da conta. Indica o nome alternativo do proprietário do registo da Conta. (Só visualização.)

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- Contas do plano (na página 283)

- Trabalhar com a Página principal da conta do plano (na página 283)
- Gerir contas do plano (na página 285)

Contactos do plano

Utilize as páginas Contacto do plano para criar, actualizar e controlar contactos associados a planos de negócio. Um *contacto do plano* é um registo que lhe permite associar contactos a planos de negócio, permitindo que cada contacto tenha vários planos de negócio. Por exemplo, pode ter um contacto do plano para uma força de vendas geral e um plano para uma força de vendas especial. Ao mesmo tempo, um contacto do plano permite que um plano de negócio abranja vários contactos como, por exemplo, todos os contactos num território.

Alguns utilizadores poderão não interagir directamente com o tipo de registo do contacto do plano, mas em vez disso associam contactos a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes do contacto. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo do contacto do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do Contacto do plano, o separador Contacto do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do contacto do plano

A Página principal do contacto do plano constitui o ponto de partida para gerir contactos do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do contacto do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto do plano

Pode criar um novo contacto do plano clicando no botão Novo na secção Contactos do plano recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do contacto do plano (na página 290).

Trabalhar com listas de contactos do plano

A secção Listas de contactos do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos do plano.

Lista de contactos do plano	Filtros

Lista de contactos do plano	Filtros
Todos os contactos do plano	Todos os contactos do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contactos do plano recentemente modificados	Todos os contactos do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos do plano recentes

A secção Contactos do plano recentemente modificados mostra os contactos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do contacto do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do contacto do plano.

- Contactos do plano recentemente criados
- Contactos do plano recentemente modificados
- Os meus contactos do plano recentemente criados
- Os meus contactos do plano recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do contacto do plano.)

Para adicionar secções à Página principal do contacto do plano

1. Na Página principal do contacto do plano, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Conta do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir contactos do plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de contactos do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Contacto do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- Contactos do plano (na página 287)
- Trabalhar com a Página principal do contacto do plano (na página 287)
- Campos do contacto do plano (na página 290)

Campos do contacto do plano

Utilize a página Edição do contacto do plano para adicionar um contacto do plano ou actualizar detalhes de um contacto do plano existente. A página Edição do contacto do plano mostra o conjunto completo de campos de um contacto do plano.

SUGESTÃO: Também pode editar contactos do plano na página Lista de contactos do plano e na página Detalhes do contacto do plano. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do contacto do plano.

Campo	Descrição
Informações de contactos do plano chave	
Contacto	O contacto do Oracle CRM On Demand é associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o contacto associado. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos do contacto, consulte Campos do contacto (consultar "Campos de contacto" na página 228).
Contacto do plano principal	Seleccione esta caixa de verificação para designar se o contacto é o contacto principal para o plano de negócio.
Contacto: Nome próprio	As informações do campo Nome próprio no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Apelido	As informações do campo Apelido no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Conta	A conta associada ao contacto. (Só visualização.)
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- Contactos do plano (na página 287)
- Trabalhar com a Página principal do contacto do plano (na página 287)
- Gerir contactos do plano (na página 289)

Oportunidades do plano

Utilize as páginas Oportunidade do plano para criar, actualizar e controlar as oportunidades associadas a um plano de negócio. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócio, permitindo que uma oportunidade esteja associada a vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especial). Um plano de negócio pode estar relacionado com várias oportunidades ao mesmo tempo.

Alguns utilizadores poderão não interagir directamente com o tipo de registo da oportunidade do plano, mas em vez disso associam oportunidades a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da oportunidade. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo da oportunidade do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da Oportunidade do plano, o separador Oportunidade do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano

A Página principal de oportunidade do plano constitui o ponto de partida para gerir oportunidades do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma oportunidade do plano

Pode criar uma oportunidade do plano clicando no botão Novo na secção Oportunidades do plano recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da oportunidade do plano (na página 293).

Trabalhar com Listas de oportunidades do plano

A secção Listas de oportunidades do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da oportunidade do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Oportunidades do plano recentemente modificadas	Todas as oportunidades do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades do plano recentes

A secção Oportunidades do plano recentemente modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da oportunidade do plano.

- Oportunidades do plano recentemente criadas
- Oportunidades do plano recentemente modificadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente criadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da oportunidade do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

1. Na Página principal da oportunidade do plano, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal da oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Gerir oportunidades do plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Oportunidade do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com oportunidades do plano:

- Oportunidades do plano (na página 291)
- Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano (na página 291)
- Campos da oportunidade do plano (na página 293)

Campos da oportunidade do plano

Utilize a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou actualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

SUGESTÃO:Também pode editar oportunidades do plano na página Lista de oportunidades do plano e na página Detalhes da oportunidade do plano. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da oportunidade do plano.

Campo	Descrição
Informações da oportunidade do plano	
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos de negócio, consulte Planos de negócio (na página 272).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte Oportunidades (na página 232).
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Data de fecho	A data de fecho prevista associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, indica que a oportunidade será incluída no cálculo das receitas de previsão. (Só visualização.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registo da oportunidade. O proprietário é a pessoa que está atribuída a esta oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Receitas	As receitas potenciais associadas à oportunidade. (Só visualização.)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre oportunidades do plano:

- Oportunidades do plano (na página 291)
- Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano (na página 291)
- Gerir oportunidades do plano (na página 292)

6 Serviços e comunicações

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registos para informações acerca de serviço de apoio a clientes:

- **Pedidos de assistência.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços.
- **Soluções.** Utilize estas páginas para armazenar respostas a perguntas habituais ou problemas de assistência.
- **Comunicação.** Utilize estas páginas para gerir interacções com clientes através do call center (Oracle Contact On Demand).

Gerir serviços e comunicações

Para gerir serviços e comunicações, execute os seguintes processos:

1. Processo de criação de um pedido de assistência (na página 295).
2. Processo de trabalho num pedido de assistência (na página 296).
3. Processo de criação de um pedido de assistência (consultar "Processo de resolução de um pedido de assistência" na página 296).
4. Processo de fecho de um pedido de assistência (na página 296).

Os pedidos de assistência podem resultar de chamadas recebidas do cliente ou chamadas do cliente recebidas através do Oracle CRM On Demand.

Processo de criação de um pedido de assistência

Para criar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

1. Verifique as informações do cliente e registe o problema relacionado com a assistência.

2 Utilize scripts de assistência para aplicar de forma consistente os procedimentos da empresa, tal como a identificação do problema e o escalonamento do problema.

   Para mais informações sobre scripts, consulte Utilizar scripts de pedido de assistência (na página 301).

3 Atribuir pedidos de assistência a representantes do serviço, consulte Atribuir pedidos de assistência (na página 300).

Processo de trabalho num pedido de assistência

Para trabalhar num pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

1 Registar as chamadas de seguimento.

2 Registar as tarefas.

3 Registe notas para registar as acções efectuadas para prestar assistência ao cliente.

Para mais informações sobre como adicionar actividades a pedidos de assistência, consulte Criar actividades (na página 131) e Campos da actividade (na página 157).

Processo de resolução de um pedido de assistência

Para resolver um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

1 Procurar na biblioteca de soluções informações para o ajudarem a resolver o pedido de assistência, consulte Rever soluções (na página 310).

2 Ligar as soluções apropriadas ao pedido de assistência e classifique a sua utilidade, de modo a que a biblioteca possa ser continuamente monitorizada e melhorada, consulte Classificar soluções (na página 311).

3 Utilizar relatórios pré-criados ou personalizados para identificar os problemas, consulte Executar relatórios (na página 764).

4 Tomar acção imediata para os resolver. Se não conseguir encontrar uma solução, adicione uma nova solução à biblioteca, consulte Gerir soluções (na página 309).

Processo de fecho de um pedido de assistência

Para fechar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

1 Grave as actividades de conclusão.

2 Feche o pedido de assistência quando estiver resolvido, consulte Fechar pedidos de assistência resolvidos (na página 302).

Pedidos de assistência

Utilize as páginas Pedido de assistência para gravar, controlar e encaminhar os pedidos de clientes para informações ou assistência. Um *pedido de assistência* contém todas as informações detalhadas relevantes para uma actividade de assistência específica. Pode também utilizar o pedido de assistência para capturar informações adicionais, tais como soluções ou actividades necessárias para resolver o pedido de assistência. Os representantes do serviço podem aceder a todas as informações relevantes sobre pedidos de assistência num só local. Para garantir que um registo de pedido de assistência captura todas as actividades de assistência, as alterações aos registos são controladas através de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com pedidos de assistência, consulte Gerir serviços e comunicações (na página 295).

Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência

A Página principal do Pedido de assistência é o ponto de início para gerir pedidos de assistência.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedido de assistência. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de assistência

Pode criar um registo de pedido de assistência clicando no botão Novo na secção Os meus pedidos de assistência abertos. Para obter mais informações sobre pedidos de assistência, consulte Atribuir pedidos de assistência (na página 300) e Campos do pedido de assistência (consultar "Campos de pedido de assistência" na página 303).

Trabalhar com Listas de pedidos de assistência

A secção Listas de pedidos de assistência um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de assistência.

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência	nenhum
Todos os pedidos de assistência fechados	Estado = Fechado

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência escalados	Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência abertos	Estado=Aberto, Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência recentemente criados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de criação
Todos os pedidos de assistência recentemente modificados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de modificação
Os meus pedidos de assistência abertos	Estado = Aberto (apresenta registos com o seu nome de utilizador no campo Proprietário)
Os meus pedidos de assistência	Pedidos de assistência com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pedidos de assistência abertos

A secção Os meus pedidos de assistência abertos mostra uma lista de pedidos de assistência abertos do utilizador, pela ordem em que são criadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar tarefas relacionadas com o pedido de assistência

A secção Tarefas relacionadas com o pedido de assistência mostra as tarefas abertas relacionadas com o pedido de assistência que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Mostra as seguintes informações:

- **Data limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respectiva chefia.
- **Prioridade.** A prioridade para as tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo respectivo gestor, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

  NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
- **Assunto.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Pedido de assistência.** Número que o sistema atribui para identificar o pedido de serviço.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas com o pedido de assistência.

Visualizar relatórios de pedido de assistência aberto

A secção Análise do pedido de assistência aberto mostra os relatórios de pedido de assistência por origem, área do produto, nome de utilizador ou prioridade. Pode clicar numa secção de gráfico ou item de tabela para ver os detalhes e determinar o que é necessário efectuar para resolver os problemas hoje. Também pode alterar as categorias na lista pendente para visualizar os mesmos dados de outra perspectiva.

Por exemplo, pode:

- Utilizar esta análise para se manter informado sobre pedidos de assistência abertos e escalados.
- Filtrar por área do produto, para ver quais as áreas que geram a maioria das chamadas.
- Filtrar por nome de utilizador, para ver o volume de trabalho distribuído pela equipa.
- Filtrar por prioridade, para ver o nível dos problemas de assistência comunicados.

Para ver outros tipos de análise de assistência, vá para a Página principal Relatórios.

Adicionar secções à Página principal do pedido de assistência

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Pedidos de assistência.

- Tarefas relacionadas com pedidos de assistência
- As minhas tarefas actuais relacionadas com o pedido de assistência (tarefas que vencem hoje)
- Secções adicionais do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Pedidos de assistência)

Para adicionar secções à página principal Pedidos de assistência

1. Na Página principal do Pedido de assistência, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição de Página principal do Pedido de assistência, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir pedidos de assistência

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- Atribuir pedidos de assistência (na página 300)
- Utilizar scripts de pedido de assistência (na página 301)
- Adicionar soluções a pedidos de assistência (na página 301)
- Escalar pedidos de assistência (na página 302)
- Fechar pedidos de assistência resolvidos (na página 302)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Ver auditorias para registos (na página 115)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Atribuir pedidos de assistência

Quando cria um pedido de assistência, o campo do proprietário está vazio. Pode atribuir o proprietário manualmente ou, se a empresa utilizar o gestor de atribuições, o proprietário é automaticamente atribuído quando guarda o registo.

Se um pedido de assistência já tiver sido atribuído, poderá voltar a atribuir o pedido através de qualquer das seguintes formas:

- Altere o nome do proprietário.
- Seleccione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário.
- Elimine o nome do proprietário.

A selecção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou a eliminação do nome do proprietário irá activar o gestor de atribuições para processar novamente o pedido de assistência e atribuí-lo de acordo com as regras configuradas pela empresa.

NOTA: Se um pedido de assistência tiver um estado de fechado, é ignorado pelo gestor de atribuições e não volta a ser atribuído.

O nome no campo Proprietário é alterado quando guarda o registo. No entanto, o tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga actual do sistema.

Para atribuir manualmente um pedido de assistência

1. Localize o pedido de assistência.

   Para obter instruções sobre como localizar pedidos de assistência, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Lista de pedidos de assistência, coloque o cursor no campo Proprietário e, em seguida, clique no ícone de pesquisa.

3 Na janela de pesquisa, procure a pessoa e clique em Seleccionar.

Utilizar scripts de pedido de assistência

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre os pedidos de assistência (Scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Inquéritos de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação (na página 1633).

Para utilizar um script de pedido de assistência

1 Seleccione o pedido de assistência.

Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do pedido de assistência, desloque-se para a secção Scripts da chamada ou para a secção Inquéritos da satisfação do cliente e clique em Adicionar.

NOTA: Se a secção Scripts da chamada ou a secção Inquéritos de satisfação do cliente não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção apropriada à disposição da página. Estas secções só estão disponíveis para adicionar a página se tiverem sido configuradas pelo administrador da empresa.

3 Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.

4 Na janela Scripts da chamada ou Inquéritos da satisfação do cliente, seleccione a resposta para cada pergunta do script e, em seguida, clique em Guardar.

A página Detalhes do pedido de assistência é apresentada novamente. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Adicionar soluções a pedidos de assistência

Pode adicionar uma solução existente aos pedidos de assistência. Para mais informações sobre soluções, consulte Soluções (na página 305).

Para adicionar uma solução a um pedido de assistência

1 Seleccione o pedido de assistência.

Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Desloque-se para a secção Soluções da página Detalhes do pedido de assistência e clique em Adicionar.

É apresentada uma lista de soluções aprovadas e publicadas.

3 Para limitar o número de soluções apresentadas, utilize as opções de filtragem para procurar palavras-chave ou ID da solução.

4 Clique em Pré-visualizar para ver os detalhes da solução e certificar-se de que responde às preocupações do cliente.

5 Clique na ligação Seleccionar junto a cada solução que pretende adicionar ao pedido de assistência e, em seguida, clique em OK.

6 Altere o estado do pedido de assistência para Pendente até conseguir confirmar com o cliente a resolução do problema, da seguinte forma:

a Na página Detalhes do pedido de assistência, clique no campo Estado e seleccione o estado Pendente a partir da lista pendente.

b Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

Escalar pedidos de assistência

Pode escalar um pedido de assistência de modo a destacá-lo como um caso urgente.

Para escalar um pedido de assistência

1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender escalar.

2 Seleccione Aberto – Escalado a partir da lista pendente no campo.

3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

A política da empresa determina as acções que devem ser tomadas quando um pedido de assistência é escalado. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de fluxos de trabalho que envie uma mensagem de correio electrónico ou gere uma tarefa quando um pedido de assistência é escalado.

Pode criar uma lista filtrada para mostrar todos os pedidos de assistência escalados aos quais tem acesso.

Fechar pedidos de assistência resolvidos

Depois de ter respondido de forma satisfatória ao pedido do cliente, pode fechá-lo.

Antes de começar: Visualize a página de detalhes Pedido de assistência para certificar-se de que o pedido de assistência está completo verificando o seguinte:

- Todas as actividades no pedido de assistência têm um estado Concluído indicando que o utilizador fez o seguimento junto do cliente.

- Se a empresa utilizar soluções, a solução será ligada ao registo de pedido de assistência indicando como o problema foi resovido.

Para fechar um pedido de assistência resolvido

1. Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender fechar.
2. Seleccione Fechado a partir da lista pendente no campo.
3. Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

Campos de pedido de assistência

Utilize a página Editar pedido de assistência para adicionar um pedido de assistência ou actualizar detalhes de um pedido de assistência existente.

SUGESTÃO: Também pode editar pedidos de assistência na página Lista de pedidos de assistência e na página Detalhes do pedido de assistência. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

A página Editar pedido de assistência mostra o conjunto completo de campos para um pedido de assistência, conforme mostrado na tabela seguinte.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contactos	
Número do PA	ID do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta ligada ao pedido de assistência.
Contacto	Contacto ligado ao pedido de assistência.
N.º de telefone do emprego	Número de telefone do trabalho do assistente do contacto. Herdado do registo de contacto.
Correio electrónico	Endereço de correio electrónico do contacto. Herdado do registo de contacto.
Informações de detalhes da assistência	
Área	Categoria de pedido de assistência, tal como Produto, Instalação, Manutenção, Formação, Outros.
Causa	Motivo do pedido de assistência, tal como Instruções pouco claras, Formação

Campo	Descrição
	necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo de pedido de assistência, tal como Pergunta, Problema, Pedido de melhoria, Outros.
Origem	Meio pelo qual é recebido o pedido de assistência, tal como Telefone, Internet, Correio electrónico e Fax.
Modificado por	Nome da pessoa que criou ou actualizou o registo de pedido de assistência mais recentemente, seguido da data e hora da actualização.
Prioridade	Indicação da prioridade, tal como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Estado	Estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado. Algumas listas e relatórios filtrados utilizam o campo Estado para determinar os pedidos de assistência que devem ser incluídos.
Hora de abertura	Data e hora de criação do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Hora do fecho	Data e hora a que o estado do pedido de assistência muda para Fechado. Gerado pelo sistema.
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, um proprietário pode actualizar os detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Voltar a atribuir proprietário	Indica que o pedido de assistência deve voltar a ser atribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pedidos de assistência, a selecção deste campo irá activar o gestor de atribuições para processar o pedido de assistência novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. **NOTA:** Quando selecciona esta caixa de verificação, o nome no campo Proprietário é alterado quando guarda o registo. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que deve voltar a ser atribuído e da carga actual do sistema, as tarefas que são efectuadas automaticamente podem demorar algum tempo a ser concluídas, por exemplo, o envio do correio electrónico de notificação.
Informações adicionais	
Assunto	Resumo do pedido de assistência.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de assistência. Limite de 16.350 caracteres.
Veículo	O Número de identificação do veículo (NIV) se um veículo estiver associado ao pedido de assistência.

Soluções

Utilize as páginas Solução para criar, actualizar e controlar soluções. *Soluções* contêm informações sobre como resolver um problema do cliente. Ao manter a base de conhecimentos de soluções, os representantes do serviço têm acesso a uma base de conhecimentos centralizada para ajudá-los a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimentos expande a forma como os utilizadores interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla a utilização de soluções e permite aos utilizadores classificar soluções. Estas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar os problemas de produtos ou serviços. As soluções frequentemente utilizadas poderão indicar o defeito de um produto. As classificações mais fracas de soluções poderão indicar a necessidade de as melhorar.

Acerca de gestão de soluções

Considere implementar um processo semelhante ao seguinte para criar e gerir uma base de conhecimentos de soluções:

1. Um administrador da empresa importa as soluções existentes para a aplicação (opcional).
2. Os agentes de assistência e outros especialistas adicionam soluções provisórias para exponenciar a amplitude e diversidade da base de conhecimentos ao longo do tempo.
3. Os gestores de serviços revêem, aprovam e publicam soluções.
4. Os agentes pontuam as soluções existentes para se certificarem de que as soluções mais eficazes surgem no topo.
5. Os gestores de serviços monitorizam a base de conhecimentos para se certificarem de que apenas são representadas informações válidas e actuais.

Sugestões de procedimentos recomendados para a gestão da base de conhecimentos de soluções

A existência de uma biblioteca de soluções devidamente organizada e avaliada por colegas ajudam a prestar um serviço mais eficaz aos clientes, de forma consistente. Seguem-se algumas sugestões de procedimentos recomendados para a configuração e gestão da base de conhecimentos de soluções.

1 - Importar as soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas soluções existentes com o registo Solução no Oracle CRM On Demand. Pode pretender adicionar, mudar o nome de ou remover campos do registo de modo a estabelecer correspondência com as informações que pretende importar.

Pode utilizar o Modelo de configuração de campos personalizados, disponível na página Ferramentas e modelo, no Centro de formação e suporte, para ajudar a planear alterações. Este documento ajuda a planear e controlar quaisquer alterações personalizadas que pretenda efectuar à aplicação.

2 - Adicionar soluções provisórias

Estabeleça directrizes para a criação de registos de solução e comunique-as a quem possa criar soluções provisórias, tais como agentes de serviço, produto ou especialistas de serviços. Certifique-se de que realça a importância do campo Título num registo de solução. Trata-se de um campo pesquisável que aparece na maior parte das listas e janelas de pesquisa das soluções. Por conseguinte, os agentes de assistência irão utilizá-lo para identificar rapidamente soluções adequadas para as suas perguntas ou problemas.

Quando uma nova solução é criada, tem o estado Provisória. As soluções provisórias não estão disponíveis para ser adicionadas a registos de pedidos de assistência e não serão apresentadas na janela de pesquisa da solução até serem publicadas. Desta forma, se um agente criar um Pedido de assistência e introduzir uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória ao Pedido de assistência mas a solução provisória não estará acessível para outros agentes até ser publicada.

3 - Rever, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação assegura que os especialistas identificados têm a oportunidade de rever todas as soluções antes de as libertar para utilização geral dos agentes de serviços. Estabeleça directrizes de revisão e aprovação para assegurar que todas as soluções são válidas, simples de seguir e úteis para todos aqueles que precisem delas.

O utilizador tem de possuir uma função com o privilégio Publicar soluções para poder alterar o estado de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para mais informações, consulte Aprovar e publicar soluções (na página 310).

4 - Classificar soluções

Solicite as agentes de serviços que classifiquem as soluções que utilizam e adicionam aos respectivos registos de pedido de assistência. Podem fazê-lo facilmente a partir da página Detalhes da solução e clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas numa escala de 1 - 5. Se a solução for altamente eficaz, a classifique-a com um 5. Se não for eficaz ou válida, classifique-a com um 1.

Sempre que uma solução é classificada, a pontuação da classificação é recalculada e apresentada no registo. O facto de os agentes classificarem as soluções, fornece-lhe informações que pode utilizar para monitorizar a qualidade da base de conhecimentos. Para mais informações, consulte Classificar soluções (na página 311).

5 - Monitorizar soluções

Certifique-se de que monitoriza regularmente a base de conhecimentos de soluções para que os agentes de serviços possam dispor das informações e instruções melhores e mais actuais. Seguem-se algumas recomendações:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e solicite a cada um deles que reveja e actualize essas soluções. Atribua a cada proprietário a responsabilidade pela exactidão e aprovação da respectiva área.
- Com o passar do tempo, as soluções podem tornar-se obsoletas. As soluções relacionadas com produtos que deixaram de ser suportados são apenas um desses exemplos. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando-as pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, utilize a funcionalidade Actualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não elimine uma solução, a não ser que seja uma duplicada. Em vez disso, defina o estado para Obsoleta. As soluções obsoletas deixam de aparecer na lista quando se procura uma solução para adicioná-la a um

pedido de assistência. No entanto, pode continuar a utilizar as listas na Página principal Solução para aceder às mesmas se for necessário.

- Reveja todas as soluções que apresentam uma classificação baixa. Para localizá-las, crie uma lista personalizada onde constem todas as soluções publicadas classificadas com 1 ou 2.
- Utilize as listas de soluções pré-concebidas na Página principal Solução para rever as soluções que apresentam as classificações mais altas e as soluções mais activas. Ao fazê-lo, terá uma indicação das áreas às quais poderá adicionar mais conhecimento e expandir a biblioteca.
- Analise periodicamente as tendências dos pedidos de assistência e identifique as áreas problemáticas sobre as quais devem ser adicionadas mais informações à base de conhecimentos.

Trabalhar com a Página principal Solução

A Página principal Solução constitui o ponto de início para gerir soluções.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Solução. Para além disso, se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo da solução

Pode criar um registo da solução clicando no botão Novo na secção As minhas soluções recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de solução (consultar "Campos de soluções" na página 312).

Trabalhar com as Listas de soluções

A secção Listas de soluções mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Estado = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = Y
Soluções recentemente criadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de criação
Soluções recentemente modificadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para os utilizadores com o privilégio Publicar soluções)	Estado = Provisória

Lista de soluções	Filtros
Soluções de classificação mais alta	Soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos
Soluções mais activas	Soluções ligadas frequentemente aos pedidos de assistência
Todas as soluções	Todas as soluções, ordenadas alfabeticamente por Título da solução
As minhas soluções recentemente modificadas	Todas as soluções que possui, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver soluções recentemente visualizadas

A secção As minhas soluções recentemente visualizadas mostra as soluções que visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar soluções mais activas

A secção Soluções mais activas mostra as soluções que foram ligadas frequentemente aos pedidos de assistência. Uma utilização frequente pode indicar a uma organização de serviços as áreas específicas em que os clientes estão a ter problemas com produtos e serviços. As organizações podem responder fornecendo mais informações aos representantes do serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações aos clientes directamente.

Visualizar soluções de classificação mais alta

A secção Soluções de classificação mais alta lista as soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos.

Adicionar secções à Página principal Solução

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Solução.

- Soluções recentemente criadas
- Soluções recentemente modificadas

- As minhas soluções recentemente criadas
- As minhas soluções recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na Página principal Solução.)

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Solução.

Para adicionar secções à Página principal Solução

1. Na Página principal Solução, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Solução, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir soluções

Para gerir soluções, execute os seguintes processos:

- Rever soluções (na página 310)
- Aprovar e publicar soluções (na página 310)
- Classificar soluções (na página 311)
- Adicionar livros a uma solução (na página 311)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)

NOTA: Para actualizar registos de soluções, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de soluções (na página 312)
- Relatórios (na página 743)
- Importar os dados (na página 1601)

Rever soluções

Pode rever as soluções mais activas ou as soluções de classificação mais alta. Também pode rever as informações completas de um registo da solução.

Para rever as soluções mais activas

1. A partir de qualquer página, clique no separador Soluções.
2. Na secção Soluções mais activas, clique na ligação Título da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever as soluções de classificação mais alta

1. A partir de qualquer página, clique no separador Soluções.
2. Na secção Soluções de classificação mais alta, clique na ligação Título da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever informações da solução

1. Seleccione a solução.

   Para obter instruções sobre como seleccionar soluções, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da solução, pode rever o registo da solução.

   Para obter uma descrição de campos, consulte Campos de solução (consultar "Campos de soluções" na página 312).

Aprovar e publicar soluções

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode rever soluções para se certificar da respectiva exactidão e integridade. Em seguida, pode aprovar a solução provisória e publicá-la internamente. A publicação de uma solução internamente disponibiliza-a para todos os representantes do serviço de apoio a clientes para que estes a possam utilizar e ligar aos pedidos de assistência.

Para aprovar e publicar uma solução

1. A partir da Página principal Solução, clique na ligação Soluções provisórias.
2. A partir da Página principal Solução, seleccione a solução e, em seguida, clique em Editar.
3. Na página Editar solução, altere o estado para Aprovada, para aprovar a solução.
4. Para publicar a solução, seleccione a lista pendente Publicada.
5. Guarde o registo.

Classificar soluções

Pode classificar a eficácia de uma solução sempre que pretender.

Para classificar informações da solução

1. Seleccione a solução.

   Para obter instruções sobre como seleccionar uma solução, consulte Localizar registos (na página 45).
2. Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.
3. Na página Classificação da solução, seleccione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista pendente.
4. Guarde o registo.

   As classificações médias de cada utilizador são calculadas para determinar as soluções que aparecem na secção Soluções de classificação mais alta na Página principal Soluções.

Adicionar livros a uma solução

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a uma solução. Quando adiciona um livro a uma solução, pode modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o tipo de registo de Livros é apresentado como um item relacionado na página Solução. Para mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160).

Para adicionar um livro a uma solução

1. Na página Lista de soluções, abra a solução que pretende.
2. Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na secção Livros da página.
3. No selector de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar a solução e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (na página 1294).

Campos de soluções

Utilize a página Editar solução para adicionar uma solução ou actualizar detalhes de uma solução existente. A página Editar solução mostra o conjunto completo de campos para uma solução.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes da solução	
ID da solução	ID único da solução. Gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Este campo tem um limite de 100 caracteres e é necessário.
Status	Estado da solução, como por exemplo, Rascunho, Aprovado ou Obsoleto. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Publicado	Indicação de que a solução está disponível para utilização interna. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Classificação da solução	Classificação da solução de 1 a 5 (é o melhor).
Externo criado	Designação alternativa da pessoa que cria o registo da solução seguido da data e hora da ocorrência. Gerado pelo sistema.
Externo modificado	Nome da pessoa que cria o ou actualiza o registo da solução seguido da data e hora da ocorrência. Gerado pelo sistema.
Informações adicionais	
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador da empresa.	
Aprovação jurídica	Indica que a solução recebeu aprovação jurídica.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Activo com vários ficheiros	Indica que a solução consiste em vários ficheiros digitais. Uma determinada imagem da solução poderá consistir em ficheiros separados de fotografia, logotipos e outros componentes com uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual este conteúdo não pode ser utilizado no Personalized Content Delivery (PCD). Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de validade.

Campo	Descrição
Data de lançamento	A data após a qual este conteúdo pode ser utilizado no PCD. Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de lançamento.
Estado da verificação	Indica se a solução pode ser apresentada correctamente. Quando os utilizadores carregam ficheiros de gráfico ou multimédia, testam os mesmos para garantir que são apresentados correctamente e definem o estado da verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Falhou.
Tipo de anexo do PCD	Indica o tipo de ficheiro gráfico ou multimédia anexado: ■ **Mensagem.** O conteúdo é adequado para uma apresentação. ■ **Miniatura.** O conteúdo é uma versão mais pequena e comprimida de um registo de mensagem maior.
Imagem de miniatura relacionada	O nome de outro registo de solução que fornece uma versão de miniatura pequena da solução da mensagem principal. Cada solução do tipo Mensagem tem de ter uma solução correspondente do tipo Miniatura.
Método de distribuição	Seleccione Publicar para distribuir automaticamente o conteúdo pelos utilizadores remotos. A distribuição baseia-se nas permissões dos utilizadores.
NOTA: Por predefinição, os campos seguintes estão disponíveis para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Perguntas frequentes sobre a solução.
Detalhes da solução	Informações adicionais acerca da solução.

Comunicações

Utilize as páginas Comunicação em conjunto com as secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de acção para gerir interacções com clientes, ou seja, chamadas telefónicas, mensagens de correio de voz e de correio electrónico. Os supervisores também podem monitorizar agentes, utilizando estas mesmas áreas de aplicação.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir a utilização do Oracle Contact On Demand, o separador Comunicações e os respectivos sub-separadores poderão ser excluídos da configuração.

Acerca do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand permite utilizar a voz, correio de voz e correio electrónico para gerir interacções com clientes. Devido à integração no Oracle CRM On Demand, cada interacção com clientes é controlada e armazenada na mesma localização utilizada pela empresa para gerir os respectivos contactos, contas, soluções, etc. Esta integração permite ao utilizador tirar partido das informações da base de dados da

empresa para encontrar soluções para problemas de clientes, actualizar informações de contacto e efectuar análises de dados.

O Oracle Contact On Demand é um call center baseado na Internet que utiliza estes canais:

- **Voz**

  O Oracle Contact On Demand permite estabelecer a comunicação de voz em tempo real e utiliza o encaminhamento com base em aptidões para reencaminhar chamadas para o agente adequado. Os controlos de chamada incorporados na interface permitem receber chamadas, efectuar chamadas externas e chamadas internas (entre agentes), colocar uma chamada em espera, desligar (fechar) uma chamada, transferir uma chamada e efectuar chamadas em conferência com outras partes. Esta funcionalidade inclui as seguintes capacidades:

  - **Chamadas recebidas.** Receba e trabalhe com um chamada recebida através da interface do Oracle Contact On Demand em qualquer local onde exista um telefone, desde que tenha sessão iniciada no Oracle Contact On Demand.
  - **Chamadas efectuadas.** O Oracle Contact On Demand suporta marcações efectuadas para Portugal (domésticas) e internacionais. As chamadas podem ser efectuadas a partir da barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand.
  - **Controlo de chamadas.** Todas as chamadas são processadas através das secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de Acção e do separador secundário Chamadas na Página principal Comunicações. Outras informações transmitidas com a chamada (por exemplo, o nome do autor da chamada, o número de telefone e o destino 800) só serão apresentadas se tal tiver sido configurado.
  - **Chamadas internas.** Contacte outro agente ou supervisor com sessão iniciada no Oracle Contact On Demand, seleccionando o agente ou supervisor pretendido numa lista pendente de utilizadores activos.
  - **Encaminhamento com base em aptidões.** As chamadas de voz são encaminhadas para o agente mais qualificado para processar a chamada (ou seja, definido por selecção de sinal de toque do cliente através de IVR).
  - **Janela estatísticas.** Fornece estatísticas em tempo real relativamente ao progresso das chamadas na aplicação Oracle Contact On Demand. A janela apresenta o estado actual, o tempo passado com o mesmo estado, o número de chamadas em fila e a chamada que permaneceu mais tempo em espera na fila.
  - **Clique para marcar.** As chamadas efectuadas são realizadas clicando na ligação do número de telefone, nas páginas Detalhes ou Lista.
  - **Controlo por supervisor.** Os supervisores podem registar e escutar chamadas telefónicas gravadas previamente por motivos de garantia de qualidade. Para além disso, os supervisores podem monitorizar agentes em tempo real e invocar acções como conversa em segundo plano, fornecer instruções, participar, assumir o controlo e terminar sessão dos agentes.
  - **Chamada de retorno.** Os administradores podem configurar o Oracle Contact On Demand de modo a que se os agentes estiverem ocupados, o autor da chamada pode continuar a aguardar pelo agente seguinte que esteja disponível. Em alternativa, o autor da chamada pode receber uma chamada de retorno assim que um agente estiver disponível. O Oracle Contact On Demand atribui um local na fila à chamada. Quando um agente estiver disponível para atender a chamada, o servidor do call center efectua automaticamente uma chamada de retorno para o autor da chamada através do respectivo número de telefone e estabelece o contacto entre o autor da chamada e o agente disponível. O agente recebe a chamada.

- **Chamada de retorno da Internet.** Uma chamada de retorno da Internet é semelhante a uma chamada de retorno, com a excepção de que o cliente introduz o respectivo número de telefone numa página da Internet da empresa, em vez de utilizar o telefone. Por exemplo, um cliente potencial visita uma página da Internet da empresa e esta solicita ao cliente que introduza o respectivo número de telefone caso este pretenda receber uma chamada de retorno de um agente. Um administrador do Oracle Contact On Demand é responsável pela administração desta funcionalidade para os clientes. Para mais informações sobre como configurar a funcionalidade de chamada de retorno da Internet, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide.*
- **Correio de voz.** O canal de mensagens de correio de voz para o Oracle Contact On Demand utiliza a funcionalidade de encaminhamento com base em aptidões para encaminhar mensagens para o agente adequado. Cada empresa do Oracle Contact On Demand define quando e como o correio de voz é disponibilizado ao autor de uma chamada. A aplicação do encaminhamento inteligente no Oracle Contact On Demand fornece uma resposta rápida a autores de chamadas que optam por deixar uma mensagem de voz. Esta resposta tem a mesma qualidade e prioridade das chamadas telefónicas normais. Os agentes podem ouvir a mensagem do autor da chamada e voltar a atribuí-la a outro agente ou grupo de trabalho, se necessário. Pode aceder ao correio de voz através do registo da actividade, mesmo depois de esta ser concluída. As mensagens de correio de voz podem ser reproduzidas num leitor multimédia local ou num telefone.

- **Correio electrónico**

  As mensagens de correio electrónico são encaminhadas para o correio electrónico de um agente, de acordo com palavras-chave da mensagem de correio electrónico ou as aptidões do agente. As mensagens de correio electrónico podem ser respondidas, rejeitadas e atribuídas de novo a outro agente ou grupo de trabalho. Os agentes têm limites ao número de mensagens de correio electrónico em que podem trabalhar ao mesmo tempo. Para rever estes limites, o agentes podem clicar em Estatísticas na barra de acção e rever a linha Mensagens Offline.

Acerca do IVR

Na base dos canais de voz e de mensagens de correio de voz está o Interactive Voice Response (IVR). O IVR utiliza o reconhecimento de sinal de toque subjacente e o encaminhamento com base em aptidões do Oracle Contact On Demand.

O reconhecimento de sinal de toque permite ao IVR responder a uma chamada, reproduzir uma mensagem gravada previamente e pedir aos clientes que indiquem a natureza da pergunta e encaminhá-los para um agente adequado (por exemplo, premindo 1 para Vendas). Se o administrador da empresa tiver configurado sobreposições no ecrã que se baseiam em critérios de selecção do IVR, os valores introduzidos por um autor da chamada com um telefone com sinal de toque têm precedência sobre os critérios de pesquisa descritos sob o cabeçalho, Acerca de registos correspondentes no Oracle Contact On Demand. Os critérios de selecção do IVR só suportam o seguinte: número do pedido de assistência, número de telefone da residência do contacto e ID da campanha.

Os números do pedido de assistência no Oracle CRM On Demand contêm um hífen. No entanto, quando um autor da chamada introduz um número do pedido de assistência em resposta a um critério de selecção do IVR, o utilizador tem de aconselhar o autor da chamada a utilizar um asterisco (*) para indicar o hífen no critério de selecção do IVR.

NOTA: Número de telefone da residência do contacto não está incluído na disposição da página do Contacto.

Acerca da correspondência de registos no Oracle Contact On Demand

Quando um agente recebe uma comunicação de um cliente, o Oracle Contact On Demand efectua o seguinte:

1. Pesquisa os registos existentes na base de dados do Oracle CRM On Demand para tentar encontrar uma correspondência nos registos de Contacto, Pista, Conta, Pedido de assistência e Campanha.

   Para chamadas telefónicas, a aplicação procura correspondências com base em:

   - O número de telefone de origem (o número de telefone a partir do qual o cliente está a telefonar). Esta informação é capturada no campo Origem. Na campanha, o número de telefone de origem é o número de telefone da campanha do qual o cliente telefona.

   Para emails, a aplicação procura correspondências com base em:

   - Endereço de correio electrónico de origem. Esta informação é capturada no campo Origem.

   Para que os registos de campanha incluam os campos dos números de telefone e endereço de correio electrónico, utilizados para determinar correspondências, o administrador da empresa terá de personalizar a página Detalhes da campanha para adicionar manualmente os campos Endereço de correio electrónico da campanha e Número de telefone da campanha.

   No Oracle Contact On Demand, os pedidos de assistência estão associados com uma actividade apenas se um critério de selecção do IVR tiver sido configurado para essa actividade. Por exemplo, o Oracle Contact On Demand só procura um número de telefone da residência do contacto correspondente se o administrador da empresa tiver configurado um critério de selecção do IVR para que seja solicitado a um autor da chamada que introduza um número de telefone da residência. Para fazer corresponder um número de telefone da residência do contacto, o administrador da empresa tem de personalizar uma disposição da página Detalhes do contacto padrão para incluir um número de telefone da residência do contacto e tem de introduzir um número de telefone da residência do contacto válido neste campo. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estática (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

2. Quando a pesquisa é concluída, é criado um registo de actividade para a comunicação, ligado ao registo correspondente.

   Seguem-se os resultados possíveis de uma pesquisa:

   - Se for encontrado um pedido de assistência exclusivo, o Oracle Contact On Demand associa o registo da actividade ao registo do pedido de assistência e à conta principal do pedido de assistência. O Oracle Contact On Demand também associa o registo da actividade ao contacto do pedido de assistência, excepto se encontrar uma correspondência do contacto exclusiva para o número de telefone.
   - Se for encontrada uma correspondência do contacto exclusiva, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente o registo da actividade ao contacto e à conta principal do contacto.
   - Se for encontrada uma correspondência da pista exclusiva, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente a actividade à pista e à conta principal da pista.
   - Se uma correspondência do registo exclusivo não tiver uma conta associada, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente a conta exclusiva correspondente ao número de telefone, se existir um número de telefone.
   - Se for encontrada uma única correspondência, aparece o registo correspondente.

- Se forem encontrados várias correspondência para um determinado tipo de registo, o Oracle Contact On Demand não liga a actividade a um registo específico para este tipo de registo.

NOTA: Tem de ter acesso a um tipo de registo específico, caso contrário, o Oracle Contact On Demand não pode associar uma actividade a este tipo de registo.

NOTA: Se um agente transferir uma chamada para outro agente, uma actividade poderá ser criada para o agente para quem a chamada foi transferida.

Gerir o centro de chamadas

Como supervisor, dispõe das ferramentas e informações que o ajudam a gerir o centro de chamadas de forma eficaz. Precisa de saber o número de chamadas, mensagens de correio electrónico e mensagens de voz que a sua equipa processa. As perguntas que precisa de fazer são as seguintes: qual o tempo médio de processamento para cada interacção: qual o tempo de espera dos clientes na fila: etc. O acesso em tempo real a informações sobre as suas operações pode ajudá-lo a gerir o centro de chamadas e, inclusive, identificar oportunidades de melhoramento para os agentes individuais.

Ferramentas do supervisor do Oracle Contact On Demand

O Oracle CRM On Demand e o Oracle Contact On Demand dispõem de várias ferramentas que ajudam a gerir o call center. Cada comunicação com o cliente pode ser controlada e ligada a registos de cliente. Esta funcionalidade de controlo cria uma base de dados de informações sobre as suas operações e os seus clientes às quais pode aceder através de relatórios e análises. As ferramentas de monitorização de agentes também o podem ajudar a orientar o desempenho individual do agente.

Painel Comunicações

O painel Comunicações mostra estatísticas em tempo real sobre as filas do centro de chamadas para ajudá-lo a analisar o desempenho.

- Clique no separador Painel e seleccione o painel Comunicações a partir da lista pendente. Clique em Mostrar.
- Veja o número actual de interacções com o cliente em cada um dos canais de comunicação.
- Reveja as estatísticas individuais do grupo de trabalho que o ajudam a analisar os volumes do centro de chamadas e a gerir a mão-de-obra.
- Clique na ligação Relatórios adicionais para seleccionar um painel diferente e ver outras análises de assistência ou de vendas.

Relatórios e análises de comunicações

A página principal Relatórios contém ligações para análises pré-concebidas e personalizadas que o podem a ajudar a gerir o centro de chamadas. Reveja análises pré-concebidas e personalizadas periodicamente para identificar tendências do centro de chamadas, riscos potenciais e oportunidades de melhoramento.

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand Answers para conceber relatórios personalizados para analisar as actividades de comunicações geradas pelas interacções do call center. Quando cria uma análise personalizada:

- Utilize a área de assunto de comunicações de Actividades para criar uma análise específica de comunicações.
- Expanda a pasta Actividade e, em seguida, a pasta Comunicação.
- Clique nos nomes da coluna de dados do Oracle Contact On Demand para os adicionar à análise personalizada.

Para mais informações, consulte Relatórios (na página 743).

Trabalhar com a Página principal das Comunicações

A Communication Homepage constitui o ponto de início para interacções de clientes.

Visualizar interacções de clientes

A secção Caixa de entrada lista todas as interacções com o cliente atribuídas actualmente ao utilizador para o canal escolhido nos sub-separadores (Chamadas, Correio de voz ou Correio electrónico). Para uma descrição dos campos (colunas), consulte Concluir actividades de comunicação (na página 333). Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as actividades actuais e concluídas no perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Trabalhar com listas de comunicações

A secção Listas de comunicações mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de comunicações.

Esta lista de actividades	Apresenta
Todas as mensagens de correio electrónico antigas	Todos os emails que pode ver, abertos há mais de 24 horas.
Todas as mensagens de correio voz antigas	Todos os voicemails que pode ver, abertos há mais de 24 horas.
Todas as chamadas de retorno	Todas as chamadas de retorno na web·e chamadas de retorno que consegue ver.
Todas as mensagens de correio electrónico	Todas as mensagens de correio electrónico que pode ver.
Todas as chamadas recebidas	Todas as chamadas recebidas que pode ver.
Todas as mensagens de correio	Todas as mensagens de correio electrónico

Esta lista de actividades	Apresenta
electrónico recebidas	recebidas que pode ver.
Todas as chamadas efectuadas	Todas as chamadas efectuadas que pode ver.
Todas as mensagens de correio electrónico enviadas	Todas as mensagens de correio electrónico enviadas que pode ver.
Todas as transferências	Todas as transferências que pode ver.
Todas as chamadas de voz	Todas as chamadas telefónicas.
Todas as mensagens de correio de voz	Todas as mensagens de correio de voz.
Todas as chamadas de retorno da Internet	Todas as chamadas de retorno da Internet que pode ver.
A minha caixa de entrada de comunicações	Todas as interacções de clientes actualmente atribuídas ao utilizador. Não aparecem mensagens de correio electrónica novas e incompletas na lista.
A minha caixa de entrada de chamadas	Chamadas por concluir atribuídas ao utilizador.
A minha caixa de entrada de mensagens de correio de voz	Mensagens de correio de voz por concluir atribuídas ao utilizador.
Comunicações concluídas recentemente	Todas as comunicações concluídas recentemente.
Chamadas concluídas recentemente	Chamadas concluídas recentemente.
Mensagens de correio de electrónico concluídas recentemente	Mensagens de correio electrónico às quais enviou uma resposta.
Mensagens de correio de voz concluídas recentemente	Mensagens de correio de voz concluídas recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova lista. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver comunicações recentemente concluídas

A secção Comunicações concluídas recentemente lista as interacções do utilizador concluídas mais recentemente. Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte Concluir actividades de comunicação (na página 333).

Para expandir a lista das comunicações concluídas mais recentemente, clique em Mostrar lista completa. Esta lista apresenta um página completa de registos, os quais pode percorrer, página a página.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca do Oracle Contact On Demand (na página 313)
- Gerir o Oracle Contact On Demand (na página 320)

Gerir o Oracle Contact On Demand

Para gerir o Oracle Contact On Demand, execute as seguintes tarefas:

- Preparar a interacção com clientes (na página 320)
- Processar chamadas telefónicas (na página 324)
- Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser (na página 327)
- Efectuar chamadas (na página 327)
- Processar chamadas de retorno (Internet e telefone) (na página 329)
- Processar mensagens de voicemail (consultar "Processar mensagens de correio de voz" na página 329)
- Processar mensagens de correio electrónico (na página 331)
- Concluir actividades de comunicação (na página 333)
- Rever as estatísticas (na página 336)
- Ver históricos de interacção (consultar "Ver históricos de interacções" na página 337)
- Monitorizar agentes (na página 337)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Preparar a interacção com clientes

Os tópicos que se seguem contêm procedimentos passo a passo utilizados na preparação para interagir com clientes.

Aceder ao Oracle Contact On Demand

Quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand, o separador Comunicações deve aparecer junto a Contas, Contactos, etc. Se não aparecer, execute o seguinte procedimento:

- Clique na seta à direita da linha de separadores e seleccione Comunicações na lista pendente.

NOTA: Se Comunicações não aparecer como opção, poderá ter de adicionar o separador à disposição ou contactar o administrador da empresa. Para obter instruções a visualização de separadores, consulte Visualizar os separadores (consultar "Apresentar os separadores" na página 681).

Actualizar o número de telefone

Quando pretender receber chamadas telefónicas noutra localização, certifique-se de que actualiza o número de telefone. O número de telefone indicado é o número para o qual a aplicação encaminha as chamadas telefónicas.

Para actualizar o número de telefone

1. Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em User Preference.
2. Na janela Configuration, actualize as Phone Settings:
   - **Endereço SIP.** Protocolo padrão para receber chamadas telefónicas VoIP. Actualize este campo se a empresa utilizar VoIP baseado em SIP.
   - **Telefone externo (Extensão remota).** Números de telefone em que o Oracle Contact On Demand encaminha as chamadas recebidas do utilizador. Pode actualizar este número de telefone em qualquer altura.
   - **Reproduzir anúncio.** Solicita que prima um dígito (tecla DTMF) antes de passar a chamada.

   SUGESTÃO: Se trabalhar em casa, poderá pretender·seleccionar esta opção. Esta opção evita que outras pessoas, nomeadamente crianças, atendam acidentalmente uma chamada telefónica encaminhada a partir do call center.
3. Clique em OK para fechar a janela Configuration.

   As novas definições entram imediatamente em efeito.

Definir preferências do utilizador

Para alterar a saudação pessoal, trabalhar fora do descanso e alterar outros comportamentos relacionados com o telefone, terá de actualizar as definições de utilizador.

Para definir preferências do utilizador

1. Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em User Preference.
2. Na janela Configuração, seleccione as definições de Telefone geral e de Critério de selecção de mensagens de correio de voz que pretende:

Definição	Descrição

Definição	Descrição
General Phone	
Sobreposição no ecrã de chamada recebida	Abre automaticamente a página Pedido de assistência, Campanha, Contacto, Pista, Conta ou Detalhe da chamada quando atender uma chamada telefónica. A aplicação pesquisa na base de dados do Oracle CRM On Demand registos existentes que correspondam ao número de telefone do autor da chamada. Se for encontrada uma correspondência, o registo correspondente é apresentado (registo de Pedido de assistência, Contacto, Pista ou Conta). A página Detalhes da chamada aparece noutros casos como, por exemplo, se não existir nenhuma correspondência ou se existirem várias correspondências. Para obter mais informações sobre como corresponder registos no Oracle CRM On Demand, consulte Acerca do Oracle Contact On Demand (na página 313).
Trabalhar fora do descanso (Desactivar tom de chamada)	Mantém a linha aberta depois de atender a primeira chamada para que não seja necessário pegar no telefone para o atender. Em vez disso, pode utilizar a secção Controlos de voz da barra de acção para atender o telefone.
Aceitação automática de chamadas	(Disponível apenas quando se trabalha fora do descanso) Aceita automaticamente chamadas recebidas para que os autores das chamadas fiquem ligados sem que seja necessário executar passos adicionais. Um sinal sonoro alerta o agente para indicar que existe um autor da chamada na linha.
Definições do telefone	Para obter informações sobre as opções de Definições do telefone, consulte "Actualizar o número de telefone", acima.
Critério de selecção de mensagens de correio de voz	
Ficheiro wav do critério de selecção do nome do agente	Gravação que indica o nome do utilizador.
Voicemail Greeting prompt Wav File	Gravação reproduzida quando uma chamada é encaminhada para o correio de voz do utilizador.
Welcome Prompt Wav File	Gravação reproduzida quando um cliente é encaminhado para o número de telefone do utilizador.
Gravar um critério de selecção personalizado	Grava a mensagem pessoal do utilizador. Este critério de selecção é utilizado para saudar automaticamente os autores das chamadas quando a funcionalidade Reproduzir saudação é activada pelo administrador.

Verificar a caixa de entrada do Oracle Contact On Demand

A secção Caixa de entrada (no separador Comunicações) lista as interacções específicas de canal ainda em curso e actualmente atribuídas ao utilizador no subseparador escolhido (Chamadas, Mensagens de correio de voz ou Mensagens de correio electrónico). O Oracle Contact On Demand considera estas comunicações activas até que aconteça o seguinte:

- **Chamadas telefónicas.** São concluídas quando a chamada termina. O formulário Conclusão apresenta automaticamente o estado Concluído. Para aplicar o estado Concluído à actividade, clique em Guardar no ecrã Conclusão. Para deixar a actividade no estado Em curso, clique em Cancelar. Após a conclusão da chamada, esta já não é apresentada na Caixa de entrada.
- **Mensagens de correio de voz.** Depois de escutar uma mensagem de correio de voz, terá de seleccionar Conclusão manualmente. O formulário Conclusão apresenta automaticamente o estado Concluído. Após a conclusão da mensagem de correio de voz, esta já não é apresentada na Caixa de entrada.
- **Mensagens de correio electrónico.** Pode responder, voltar a atribuir ou rejeitar mensagens de correio electrónico (correio publicitário não solicitado, por exemplo). Quando responde a uma mensagem de correio electrónico, é apresentada automaticamente uma janela Conclusão. Esta janela permite que o agente inclua informações adicionais na Actividade de correio electrónico concluído.

  Depois de voltar a atribuir a mensagem de correio electrónico ou depois de o sistema voltar a atribuir uma mensagem de correio electrónico, devido à falta de prontidão na resposta de um agente, a mensagem de correio electrónico deixa de aparecer na caixa de entrada do agente.

  NOTA: As actividades de correio electrónico só são guardadas no Oracle CRM On Demand depois de serem respondidas e concluídas com um estado de Concluído. O administrador da empresa também pode configurar o Oracle Contact On Demand para concluir automaticamente uma actividade sem ser apresentada uma janela Conclusão no Oracle Contact On Demand. Para obter mais informações, consulte Concluir actividades de comunicação (na página 333).

Ficar disponível

Para o utilizador receber interacções de correio de voz e novas chamadas, o seu estado tem de ser Disponível. Pode receber interacções de mensagens de correio electrónico quando o seu estado é Disponível. Dependendo do modo como o administrador configurou o seu estado, poderá ser alterado para Disponível quando iniciar sessão na aplicação. Caso contrário, necessita de definir manualmente o estado como Disponível.

Quando o estado é Disponível, pode:

- Receber um ou muitos tipos de novas comunicações de clientes que lhe tenham sido atribuídas (chamadas telefónicas, mensagens de correio electrónico, mensagens de voz). O tipo e número de comunicações depende das definições configuradas pelo administrador.
- Consulte os dados relativos às interacções recebidas apresentados na barra de acção.

Para ficar disponível para chamadas telefónicas

- Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em Unavailable.

  O estado Indisponível muda para Disponível.

Processar chamadas telefónicas

Quando ficar disponível para trabalhar, pode começar a aceitar chamadas telefónicas de clientes. Dependendo do encaminhamento da empresa, receberá chamadas com base no conjunto de aptidões, no grupo de trabalho ou outros critérios.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as chamadas actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Para além disso, a candidatura procura registos correspondentes para a chamada telefónica e apresenta o registo correspondente. Se nenhum registo existente, ou vários registos, corresponder à chamada telefónica recebida, aparece a janela Detalhe da chamada. Para mais informações sobre esta sequência, consulte Acerca do Oracle Contact On Demand (na página 313).

Se alterar o estado para Indisponível, ainda é possível atribuir mensagens de correio electrónico ao utilizador. Não é possível atribuir ao utilizador qualquer outro tipo de comunicação, tal como chamadas telefónicas e mensagens de correio de voz. O utilizador pode ter o estado Indisponível enquanto estiver a executar outro trabalho, tal como a conclusão ou limpeza de mensagens existentes. A alteração do estado para Indisponível impede que o utilizador perca chamadas desnecessariamente, por exemplo, enquanto estiver a executar outras tarefas. Uma solução alternativa que impede que o utilizador perca chamadas recebidas é executar duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de utilizador: uma com a barra de ferramentas Comunicações aberta e a segunda com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Utilize o primeiro navegador para chamadas recebidas e o segundo navegador para todas as outras actividades.

Para atender uma chamada telefónica

- Quando lhe é atribuída uma nova comunicação, atenda o telefone.

  Se o Oracle Contact On Demand estiver configurado para apresentar sobreposição no ecrã, apresenta o registo correspondente com base numa procura para os seguintes dados (por esta ordem específica):

  - Pedido de assistência
  - Campanha
  - Contacto
  - Pista
  - Conta

  NOTA: Terá de executar tarefas de configuração adicionais para o Oracle Contact On Demand se pretender que a aplicação pesquise dados introduzidos pelo autor da chamada em resposta a um pedido de Resposta interactiva de voz (RVI); isto é, um número de pedido de assistência, número de telefone de residência do contacto ID da campanha.

  Se não estiver configurado para ecrãs sobrepostos, é possível clicar no alerta intermitente Chamada recebida na Barra de ferramentas das Comunicações, para navegar directamente para a página Detalhe da chamada.

  Quando aceita a chamada, os controlos de chamada ficam activos.

  SUGESTÃO: Se um ecrã sobreposto de uma chamada recebida for apresentado enquanto estiver a editar um registo, quaisquer dados não guardados deste registo perder-se-ão. Recomenda-se que execute duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de utilizador: uma com a barra de ferramentas das

Comunicações aberta e a segunda com a barra de ferramentas das Comunicações fechada. Utilize o primeiro navegador para as chamadas recebidas e o segundo navegador para todas as outras actividades.

Para desligar

- Desligue o receptor ou clique em Hangup na secção Voice Controls da barra de acção.

  Quando a chamada terminar, o formulário Conclusão é apresentado para o utilizador controlar as informações sobre a chamada. O seu administrador pode definir uma conclusão baseada no tempo, permitindo-lhe concluir o trabalho depois da chamada. Para obter mais informações sobre como concluir actividades, consulte Concluir actividades de comunicações (consultar "Concluir actividades de comunicação" na página 333).

Para colocar uma chamada em espera

- Na secção Voice Controls da barra de acção, clique em Hold em qualquer altura da chamada.

  Colocar uma chamada em espera permite interromper a chamada e a comunicação de voz com o autor da chamada. Pode ver o estado da chamada (ou seja, Em espera) na barra de acção.

Para continuar a comunicação de voz

- Clique no botão Hold.

Para transferir uma chamada

1. Na secção Voice Controls da barra de acção, clique em Transfer.
2. Na janela pendente, seleccione a opção pretendida.
3. Na janela Transferir, execute um dos seguintes procedimentos, de acordo com a selecção anterior:

Para esta opção	Siga estes passos

Para esta opção	Siga estes passos
Agente	1. Seleccione um agente. **SUGESTÃO:** Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente. **NOTA:** Uma transferência de chamada para um agente não requer que este tenha sessão iniciada na aplicação ou esteja disponível para chamadas. 2. Clique num dos botões: ■ **Transferência cega.** Transfere a chamada para outro agente, desligando o utilizador da chamada. ■ **Transferência anunciada.** Transfere a chamada, permitindo que o utilizador anuncie a chamada ao agente que responde. O cliente não ouve o anúncio. ■ **Conferência.** Transfere a chamada, mantendo o utilizador e o cliente na linha enquanto a outra pessoa se junta à chamada. **SUGESTÃO:** Pode fazer duplo clique no nome do agente para transferir a chamada como transferência cega. 3. Se o agente não atender, pode clicar em Abandonar Transferência na secção Controlos de voz em qualquer altura. Isso coloca o cliente em espera e devolve-lhe o controlo. Para voltar a estabelecer ligação com o autor da chamada, clique no botão Espera.
Grupo	Seleccione o Grupo de aptidões na lista de grupos da empresa e clique em Transferir ou faça duplo clique no nome do grupo. Uma transferência de chamada para um grupo de aptidões não requer o início de sessão por parte de nenhum agente. **SUGESTÃO:** Para encontrar o grupo na lista, utilize o campo Procurar um grupo.
Telefone	4. Introduza o número de telefone no campo disponível. Poderá ser um telefone da empresa ou fora da empresa. 5. Clique em Conferência, Transferência anunciada ou Transferência cega para concluir a transferência.
Correio de voz	Envia a chamada para o voicemail do agente.

1 Introduza informações no formulário Wrap Up.

NOTA: Quando transferir uma chamada, a chamada entre o utilizador e o autor da chamada termina, o que leva ao aparecimento do formulário Conclusão.

Para voltar a estabelecer ligação com o autor da chamada

- Clique no botão Abandonar Transferência e, em seguida, clique no botão Espera.

NOTA: Esta opção está disponível para transferências anunciadas ou transferências de conferência.

Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser

Se estiver a utilizar várias sessões do navegador no Oracle CRM On Demand para falar, ao mesmo tempo, com um cliente e adicionar detalhes a um formulário como um Pedido de assistência, pode desactivar Ferramentas de comunicação numa sessão do navegador do Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite guardar os detalhes introduzidos no formulário. Na segunda sessão do navegador do Oracle CRM On Demand, pode utilizar Ferramentas de comunicação para gerir comunicações com clientes.

NOTA: A secção Ferramentas de comunicação desactivada permanece desactivada na sessão do navegador até que termine e volte a iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. Não é necessário fechar a janela do navegador.

Para desactivar a barra de ferramentas de comunicações na sessão 1 do browser

1. Na barra Acção, clique no botão X da barra de título da secção Barra de ferramentas de comunicações.

   SUGESTÃO: Mova o ponteiro sobre o botão para ver uma descrição que apresenta informações sobre a funcionalidade do botão.

   Quando clicar no botão Desactivar barra de ferramentas de comunicações, aparecerá uma pedido de confirmação.

2. Clique em OK para desactivar a Barra de ferramentas de comunicações.

NOTA: Se desactivar a Barra de ferramentas de comunicações, não poderá utilizar os botões Rejeitar, Concluir, Voltar a atribuir e Abrir correio electrónico ou os anexos Oracle Contact On Demand, por exemplo, ver Histórico de interacções a partir de uma página Detalhes da chamada, a partir da sessão do navegador. Pode iniciar novamente sessão no Oracle CRM On Demand para activar a Barra de ferramentas de comunicações.

Efectuar chamadas

A partir do Oracle Contact On Demand, pode efectuar chamadas externas para clientes ou chamadas internas para outro agente ou supervisor.

Por predefinição, cada agente dispõe de duas linhas telefónicas distintas, o que lhe permite receber uma chamada numa linha e efectuar uma chamada numa segunda linha. Por exemplo, o cliente poderá necessitar de informações que não consegue fornecer. Pode colocar a chamada em espera, clicar na segunda linha para começar a utilizá-la, clicar em Marcar e telefonar a outra pessoa para obter as informações de que necessita. Quando receber as informações, pode terminar a segunda chamada e regressar ao cliente na primeira linha.

Efectuar uma chamada externa automaticamente cria um registo de actividade no Oracle CRM On Demand relativo à chamada, excepto se desmarcar essa opção antes de marcar cada chamada. O registo da actividade de chamadas efectuadas poupa tempo ao controlar as actividades diárias, permitindo aos gestores avaliar a produtividade de cada agente.

Para efectuar uma chamada externa

1 Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em Dial.

NOTA: Por predefinição, a caixa de verificação Registar uma actividade está seleccionada.

2 Em seguida, pode executar um dos seguintes procedimentos:

- Seleccione um número na lista Recently Dialed e clique em Call.

  NOTA: Estes números marcados recentemente dizem respeito à sessão actual. Quando terminar sessão, a lista será limpa.

- Introduza um número de telefone e clique em Call.
- Clique no botão Search Agents, seleccione o agente da lista e clique em Dial.

  SUGESTÃO: Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente.

3 Atenda o telefone.

O Oracle Contact On Demand telefona para o número de telefone de destino introduzido.

Para efectuar uma chamada externa utilizando Click-to-Dial

1 Navegue para os detalhes de um contacto numa página Detalhes do contacto ou Lista de contactos.

Se o número do contacto for apresentado como uma hiperligação, poderá clicar na mesma para marcar o número.

NOTA: Os administradores do sistema podem personalizar o sistema e alterar os campos e as respectivas características. A funcionalidade Clique para marcar poderá não funcionar com esses campos.

2 Clique na ligação do telefone que pretende marcar.

É apresentada uma caixa de diálogo para marcar.

NOTA: O número de telefone nesta caixa de diálogo é só de leitura. Para desactivar esta caixa de diálogo, navegue para A minha configuração, Perfil pessoal, O meu perfil e desmarque a caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar. Terá de terminar sessão e voltar a iniciar sessão para que esta alteração produza efeito.

3 Clique no botão Chamar para efectuar a chamada.

O Oracle Contact On Demand telefona para o número de telefone de destino clicado.

Para efectuar uma chamada interna

Pode ser feita uma chamada interna para qualquer agente ou supervisor. O respectivo estado é apresentado na lista de utilizadores, juntamente com o respectivo nome e número de telefone de destino (ou seja, a localização actual). Uma chamada efectuada para um agente faz tocar o telefone desse agente, independentemente do o agente ter ou não sessão iniciada.

Processar chamadas de retorno (Internet e telefone)

O Oracle Contact On Demand dispõe de capacidades de chamadas de retorno na Internet e chamadas de retorno, que devem ser configuradas pelo administrador:

- **Chamadas de retorno da Internet.** Os clientes acedem a um formulário no Web site da empresa para agendar uma chamada de retorno.
- **Chamadas de retorno.** Os clientes solicitam uma chamada de retorno através do menu de telefone quando contactam o call center.

Quando é submetido um pedido de chamada de retorno através da página da Internet ou do menu do telefone, a chamada de retorno é encaminhada para o agente disponível mais adequado. Esse agente vê um alerta intermitente, ficando os botões de chamada activos.

Para aceitar uma chamada de retorno

- Clique em Answer quando vir a notificação de alerta na barra de acção.

  Ao aceitar a chamada de retorno, a chamada passa para o utilizador. O telefone toca e, quando é atendido, a chamada é efectuada para quem a solicitou. Se aceitar uma chamada de retorno da Internet, a caixa de diálogo Chamada de retorno da Internet apresenta as informações que o autor da chamada introduziu no formulário da chamada de retorno da Internet.

  NOTA: Para chamadas de retorno da Internet, não é apresentada a página de detalhes do Oracle Contact On Demand. No entanto, os registos de actividade são automaticamente ligados a quaisquer registos correspondentes.

Processar mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser mensagens pessoais ou ACD. As mensagens ACD são mensagens de correio de voz para o centro de chamadas da empresa. Essas mensagens de correio de voz são encaminhadas de acordo com o fluxo de chamadas configurado pelo administrador e são atribuídas a agentes com base nas respectivas aptidões e disponibilidade.

Pode voltar a atribuir uma mensagem de correio de voz a outro agente, supervisor ou grupo de aptidões. Quando volta a atribuir uma mensagem de correio de voz , esta é novamente encaminhada, de acordo com o fluxo de trabalho configurado pelo administrador. As mensagens de correio de voz atribuídas novamente deixam de lhe pertencer.

Quando uma mensagem de correio voz se encontra na sua fila, o alerta de Mensagens de correio de voz recebida fica intermitente na secção Ferramentas de comunicação da barra de acção durante alguns segundos. O registo também aparece na parte superior da Caixa de entrada na Página principal Comunicações, no subseparador Correio de voz.

Pode determinar para que intervalo de tempo a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as mensagens de correio de voz actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Pode reproduzir uma mensagem de correio de voz em qualquer altura e a reprodução da mensagem não afecta a disponibilidade do utilizador em atender chamadas. No entanto, a disponibilidade do utilizador é afectada se optar por ouvir a mensagem de correio de voz através do telefone.

NOTA: As mensagens de correio de voz não podem ser eliminadas.

Para ouvir uma mensagem (nova ou reproduzida)

1. Na caixa de entrada, clique na ligação Assunto da mensagem de correio de voz.
2. Na página Voicemail, clique no botão Listen to Vmail.

   Este procedimento reproduz as mensagens de correio de voz no leitor multimédia local.

   SUGESTÃO: Se tiver problemas ao escutar as mensagens gravadas, altere o leitor multimédia predefinido no seu computador.

Para ouvir uma mensagem no telefone (nova ou reproduzida)

1. Na caixa de entrada, clique na ligação Assunto da mensagem de correio de voz.
2. Na página Mensagens de correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz no telefone.

   O telefone do agente toca e reproduz as mensagens de correio de voz no telefone.

Para voltar a atribuir mensagens de correio de voz

1. Na página Mensagens de correio de voz, clique em Voltar a atribuir.
2. Clique em Agente ou Grupo na janela que aparece.
3. Na janela Transfer, seleccione um grupo ou agente.

   Se clicar em Agente, é aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agentes e respectivos estados. A lista seguinte descreve os estados dos agentes:

   - **Disponível.** O agente tem o estado Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
   - **Em pausa.** O agente tem o estado Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
   - **Ocupado.** O agente está a processar outra interacção e não está disponível.
   - **Sessão terminada.** O agente não tem sessão iniciada no Communication Server. Estas informações não estão relacionadas com o estado do agente no Oracle CRM On Demand.
   - **Mensagem de correio electrónico DAC.** O agente está a processar actualmente uma mensagem de correio electrónico.

- **Conclusão.** O agente está a processar actualmente um formulário Conclusão.

4 Clique em Transferir.

Processar mensagens de correio electrónico

As mensagens de correio electrónico são encaminhadas para agentes com base em aptidão, disponibilidade ou palavra-chave. Quando uma mensagem de correio electrónico for encaminhada para o utilizador, o alerta de Mensagens recebidas fica intermitente na secção Ferramentas de comunicação da barra de acção. O registo também aparece na parte superior da Caixa de entrada na Página principal Comunicações, no subseparador Correio electrónico.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as mensagens de correio electrónico actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Geralmente, é melhor responder a todas as mensagens de correio electrónico. No entanto, quando recebe mensagens de correio electrónico, como correio publicitário não solicitado, que não necessitam de resposta, pode rejeitá-las. A rejeição fará com que a mensagem de correio electrónico seja concluída sem uma resposta e sem que seja criada uma Actividade de correio electrónico concluído. Contudo, pode escolher criar uma actividade de correio electrónico para as mensagens de correio electrónico rejeitadas, se pretender. Pode guardar respostas a mensagens de correio electrónico por concluir clicando em Guardar como rascunho. Estas mensagens são guardadas na pasta Rascunhos. Não é possível editar mensagens de correio electrónico rejeitadas e enviadas.

O administrador também configura as definições relativas ao número máximo de mensagens de correio electrónico que pode receber. Pode ver essas informações consultando a linha Mensagens Offline da janela Estatísticas, apresentada como x/y. X corresponde ao número de mensagens que lhe foram atribuídas. Y corresponde ao limite permitido

Nota: Quando um agente recebe uma mensagem de correio electrónico, o estado do agente permanece Disponível.

Para ler uma nova mensagem de correio electrónico

Para aceder ao novo email, pode executar qualquer dos seguintes procedimentos:

- Clique no alerta Incoming Email na secção Communication Tools da barra de acção.

  Esta acção abre automaticamente o subseparador Email em Communications Homepage.

- Navegue para o subseparador Correio electrónico no separador Comunicações.

Esta acção apresenta uma lista de novo email que lhe fi atribuído.

1 Clique na ligação Assunto da mensagem de correio electrónico que pretende rever.

2 O conteúdo do email é apresentado na janela New Email Details:

3 Na janela Detalhes da mensagem de correio electrónico pode executar as seguintes acções:

- **Voltar a atribuir.** Reenvia a mensagem de correio electrónico para o mesmo grupo de trabalho de modo a poder voltar a ser atribuída a outro agente ou grupo.

  Introduza informações no campo Nota se pretende fornecer informações gerais para o agente ou grupo seguinte.

- **Rejeitar.** Remove a mensagem de correio electrónico da caixa de entrada.

  Utilize esta funcionalidade para mensagens de correio electrónico indesejáveis. Se pretende continuar a controlar determinadas mensagens de correio electrónico rejeitadas, seleccione a caixa de verificação Registar uma actividade na caixa de diálogo Rejeitar mensagem de correio electrónico.

- **Guardar como rascunho.** Guarda a mensagem de correio electrónico na lista de mensagens de correio electrónico de rascunho na secção As minhas mensagens de correio electrónico.

- **Responder.** Ao responder a uma mensagem de correio electrónico, aparece um ecrã de conclusão. Introduza os detalhes da conclusão adequados e clique em Guardar.

  A actividade fica registada na secção Mensagens de correio electrónico concluídas recentemente da página principal Comunicações. Da mesma forma, no caso de a mensagem de correio electrónico estar relacionada com quaisquer registos, poderá aceder à mensagem de correio electrónico a partir do histórico de interacções do registo. A mensagem de correio electrónico original e a resposta são capturadas no histórico de interacções.

Para ler mensagens de correio electrónico de rascunho, enviadas e rejeitadas

1. Clique no subseparador Email em Communications Homepage.

2. Na secção As minhas mensagens de correio electrónico, localize a mensagem de correio electrónico que pretende rever a partir do menu pendente:

   - Mensagens de rascunho
   - Mensagens enviadas
   - Mensagens rejeitadas

   Apresenta uma lista de mensagens de correio electrónico para a pasta seleccionada.

3. Clique na ligação Assunto da mensagem de correio electrónico que pretende rever.

   O conteúdo do correio electrónico é apresentado na secção Detalhes da mensagem de correio electrónico.

NOTA: A actividade de Mensagem de correio electrónico enviada é guardada como um registo de actividade separado. Se a actividade de Mensagem de correio electrónico enviada estiver ligada a um contacto, a uma conta, etc., o registo de actividade também aparece na secção de informações relacionadas com o contacto ou a conta. O Oracle CRM On Demand só cria Actividades de correio electrónico concluídas em Mensagens enviadas.

Para voltar a atribuir a mensagem de correio electrónico

1. Na página Correio electrónico, clique em Voltar a atribuir.

2 Clique em Agente ou Grupo na janela que aparece.

3 Na janela Transfer, seleccione um grupo ou agente.

Se clicar em Agente, é aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agentes e respectivos estados. A lista seguinte descreve os estados dos agentes:

- **Disponível.** O agente tem o estado Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Em pausa.** O agente tem o estado Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Ocupado.** O agente está a processar outra interacção e não está disponível.
- **Sessão terminada.** O agente não tem sessão iniciada no Communication Server. Estas informações não estão relacionadas com o estado do agente no Oracle CRM On Demand.
- **Mensagem de correio electrónico DAC.** O agente está a processar actualmente uma mensagem de correio electrónico.
- **Conclusão.** O agente está a processar actualmente um formulário Conclusão.

4 Clique em Transferir.

Concluir actividades de comunicação

O administrador determina se o formulário Conclusão no Oracle Contact On Demand é activado de forma automática ou manual. Por predefinição, os formulários Conclusão são obrigatórios e só o administrador pode activar ou desactivar os formulários Conclusão no Oracle Contact On Demand.

SUGESTÃO: A definição Conclusão automática está disponível na secção Perfil da empresa do Oracle CRM On Demand. Só os administradores podem activar ou desactivar esta definição. Para mais informações sobre como configurar as definições de Conclusão automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide.*

Quando termina qualquer comunicação (chamadas, mensagens de correio de voz, mensagens de correio electrónico), o Oracle Contact On Demand cria automaticamente uma actividade e apresenta o formulário Conclusão. O utilizador tem de preencher o formulário Conclusão para concluir a actividade de comunicação.

Se não for apresentado um formulário Conclusão, execute os seguintes procedimentos:

- Verifique junto do administrador se o formulário Conclusão está activado.
- Verifique se o navegador tem um bloqueador de janelas sobrepostas activado.

ATENÇÃO: Não conclua uma actividade enquanto uma chamada ainda estiver activa, caso contrário, será apresentado um segundo formulário Conclusão quando desligar o telefone. Não deixe abertas várias janelas de conclusão, caso contrário, será difícil determinar quais os formulários Conclusão a que pertencem as chamadas.

NOTA: Cada actividade individual abre um formulário Conclusão individual. O utilizador pode personalizar os formulários Conclusão na página Personalização da aplicação da actividade no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como personalizar formulários Disposição da conclusão, consulte Personalizar

disposições de páginas estáticas (na página 1161). Para mais informações sobre como atribuir formulários Conclusão personalizados a utilizadores específicos, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Se o formulário Conclusão for apresentado enquanto o utilizador estiver a editar um registo, os dados que já tiverem sido introduzidos para este registo serão perdidos, uma vez que a página aberta que está a editar é actualizada quando o Oracle Contact On Demand guarda os dados no formulário Conclusão.

No formulário Conclusão, pode resumir o que ocorreu durante a comunicação. Também pode ligar outros registos à actividade, tais como contas e contactos, no formulário Conclusão. A ligação de registos cria uma auditoria de históricos de todas as comunicações entre a empresa e um contacto ou uma conta. Também pode controlar todas as comunicações necessárias para resolver um pedido de assistência ou todas as comunicações geradas por uma campanha específica, o que ajuda a empresa a avaliar a eficácia global da campanha.

A seguinte tabela descreve alguns campos do formulário Conclusão.

Campo	Descrição
Informações chave da tarefa	
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, um proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores, bem como a visibilidade nas listas geridas.
Subject	A predefinição é Activity Subtype, seguido do número de telefone e do endereço de email.
Priority	A prioridade desta actividade, conforme determinado pela configuração da empresa. Campo só de leitura.
Origem	Número de telefone ou endereço de correio electrónico a partir do qual a chamada é feita ou o correio electrónico enviado. Campo só de leitura.
Destino	Número de telefone que o agente marca ou endereço de correio electrónico de destino para o correio electrónico. Campo só de leitura.
Estado	A predefinição é Concluído no formulário Conclusão. Se guardar as informações com um estado Concluído, a actividade aparece na secção Comunicações recentemente concluídas da página principal Comunicações.
Tipo	Tipo de actividade definido na empresa. Só de leitura.
Subtipo de actividade	Tipo de actividade específico. Não pode editar estes valores; apenas o administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente. Os valores predefinidos são Inbound Call, Outbound Call, Inbound Transfer, Outbound Transfer, Missed Transfer, Inbound Email, Outbound Email, Forwarded Email, Reassigned Email, Email Response, Inbound Voicemail, Outbound Voicemail, Forwarded Voicemail, Reassigned Voicemail, Callback e Web Callback.

Campo	Descrição
Resolution Code	Breve descrição do como esta chamada é resolvida. Os valores predefinidos são Bad Number, Busy, Call Back, Customer Update, Discarded Email, General Question, Literature Request, New Account, New Contact, New Lead, New Opportunity, New Service Request, No Answer, Not Interested, Outside Transfer, Other, Product Question, Reassigned to Agent, Reassigned to Group, Response Given, Scheduled Follow Up, Transferred to Agent, Transferred to Group e Transferred to Voicemail. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.
Itens relacionados	Registos ligados à actividade. O Oracle Contact On Demand liga automaticamente os registos quando a actividade é criada com base em informações apuradas pela aplicação, tais como a origem, o destino e outros dígitos introduzidos pelo autor da chamada. Também pode criar novos registos que sejam automaticamente ligado a esta actividade ou seleccionar registos existentes para ligar. Clique no ícone de pesquisa junto ao tipo de registo. Na página Procurar, seleccione o registo existente ou clique em Novo, introduza as informações necessárias na página Editar e guarde o registo.
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo seguido da data e hora da ocorrência. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a chamada. Limite de 16.350 caracteres.

Utilizar formulários de conclusão automática

O utilizador tem um minuto para preencher o formulário Conclusão, no entanto, este tempo pode ser modificado por um administrador. Se o utilizador exceder o tempo limite permitido para introduzir as informações no formulário Conclusão, é apresentado um alerta de temporizador. Clique em OK e continue a introduzir as informações, em seguida, Guarde. Não será apresentado outro alerta de temporizador após a apresentação do primeiro. Se o formulário Conclusão for aberto automaticamente, o botão Cancelar ficará a cinzento e não pode ser utilizado. Se fechar a janela do formulário Conclusão, as informações introduzidas, se existirem, serão guardadas.

Utilizar formulários de conclusão manual

Se o formulário Conclusão for aberto manualmente, pode fechar o formulário Conclusão sem guardar os detalhes seleccionando o botão Cancelar.

Rever as estatísticas

Pode rever estatísticas clicando em Estatísticas na secção Ferramentas de comunicação na barra de acção. As estatísticas representam a actividade do utilizador ou do respectivo grupo de trabalho nas últimas 24 horas, conforme indicado na tabela seguinte. As estatísticas são repostas a zero (0) à meia-noite, hora da empresa.

Esta etiqueta	Mostra estas informações
Sessão	
Last Update	A última vez em que as estatísticas foram actualizadas (específico do agente)
Logged in for	Tempo de duração da sessão (específico do agente)
Talk Time	Duração do período de conversa das interacções telefónicas de todos os agentes. Exemplo: ■ 4 chamadas ■ 1 chamada ACD: 30 minutos de tempo de conversa ■ 1 chamada efectuada: 10 minutos ■ 1 chamada recebida: 14 minutos ■ 1 chamada de retorno na Internet: 15 minutos ■ O tempo de conversa é de 69 minutos
Time to Answer	O tempo médio de todos os tipos de interacção de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído. Exemplo: ■ O agente é membro do grupo de trabalho 1, 2 e 3: ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 1: 2 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 2: 4 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 3: 6 minutos ■ Tempo médio para atendimento: 4 minutos
Offline Messages	O número de emails em fila ou o número de mensagens definidas para recepção pelo utilizador (específico do agente)
Voice	O número de chamadas recebidas pelo agente. Este elemento é específico do agente e não inclui os totais do grupo de trabalho.
# Calls in queue	O número de chamadas em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Longest Wait	O maior período durante o qual uma chamada esteve em fila. Este período é calculado com todas as chamadas de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído.

Esta etiqueta	Mostra estas informações
Current State	Indica o estado das chamadas de voz, por exemplo, Available, Unavailable, etc.
Voicemail	O número de voicemails ACD recebidos pelo agente.
# Vmails in Queue	O número de voicemails ACD em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Current State	Indica o estado dos voicemails ACD, por exemplo, Available, Unavailable, etc.
Email	O número de emails ACD recebidos pelo agente.
# Emails in Queue	O número de emails ACD em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Current State	Para emails ACD (específico do agente), por exemplo, Available, Unavailable, etc.

Ver históricos de interacções

O Oracle Contact On Demand controla o que acontece a cada interacção de cliente num ficheiro distinto, denominado histórico de interacções. Semelhante a um ficheiro de registo, o histórico de interacções inclui informações como o agente, a prioridade e o encaminhamento do correio de voz. Os históricos de interacções são armazenados como anexos dos registos de actividade.

Para ver o histórico de interacção

1. Seleccione a actividade.
2. Na página Detalhes, desloque-se para as secções Anexos.
3. Clique em Vista na linha Histórico de interacções.
4. Para ver mais detalhes, clique na ligação específica do histórico.

   Por exemplo, pode clicar nesta ligação para rever a resposta a uma mensagem de correio electrónico enviada: Guardar a transcrição da resposta à mensagem de correio electrónico.

Monitorizar agentes

Antes de começar. Para executar este procedimento, terá de estar configurado como Supervisor no Oracle Contact On Demand.

Pode utilizar a funcionalidade de monitorização como ferramenta de fornecimento de instruções para ajudar os agentes a lidar melhor com os problemas dos clientes. Quando monitoriza um agente, este não sabe quando as respectivas comunicações estão a ser escutadas.

Para monitorizar uma chamada do agente

1 Na secção Ferramentas de comunicação, na barra de acção, navegue para Supervisor, em seguida, Monitorizar.

2 Na janela Monitorizar Agente, seleccione Nome do agente.

SUGESTÃO: Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente.

3 Seleccione o controlo de monitorização ou gravação da chamada actual:

- **Escutar.** Pode ouvir a conversa, sendo que o cliente e o agente não o ouvirão a si.
- **Conversa em segundo plano.** Pode ouvir a conversa e fornecer instruções ao agente. O cliente não o consegue ouvir.
- **Assumir controlo.** Assume o controlo da chamada telefónica para o cliente. Desliga o agente da chamada, aparecendo o formulário Conclusão no ecrã do mesmo.
- **Participar.** O utilizador junta-se à conversa. O agente e o cliente podem ouvi-lo.
- **Gravar/Parar gravação.** A conversa é gravada. Quando parar a gravação, o ficheiro wav é armazenado como anexo desta actividade no histórico de interacções.
- **Terminar sessão do agente.** A sessão do agente é terminada a partir da aplicação. Utilize esta opção para terminar a sessão de agentes remotos que tenham abandonado a respectiva estação de trabalho. Quando seleccionar esta opção, aparece uma mensagem a perguntar se pretende desligar o canal. Se seleccionar Sim, desligará a chamada telefónica em que o agente se encontrava.

Para ouvir a gravação de um agente

1 Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em Supervisor e seleccione Recordings.

Apresenta as gravações efectuadas pelo supervisor durante a monitorização de um agente.

NOTA: As gravações efectuadas pelo agente estão disponíveis no Histórico de interacções.

2 Na janela Recordings, seleccione a gravação.

SUGESTÃO: Para procurar a gravação na lista, preencha os campos Utilizador, De e Para e clique em Procurar. Também pode utilizar os ícones de calendário para preencher os campos De e Para.

3 Seleccione o controlo de gravação da gravação actual:

- **Reproduzir.** Pode reproduzir a gravação seleccionada.
- **Fechar.** A gravação é parada e a janela Gravações fechada.

SUGESTÃO: Se tiver problemas ao escutar as mensagens gravadas, altere o leitor multimédia predefinido no seu computador.

Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)

A página Lista de actividades do Oracle Contact On Demand mostra o subconjunto ou lista de interacções com clientes seleccionada na Página principal Comunicações. A partir da página Lista de actividades, pode rever rapidamente várias interacções. Também pode seleccionar uma para rever ou actualizar.

Como ver a página Lista de actividades

1. Clique no separador Chamadas, Correio de voz ou Correio electrónico.
2. Na secção Caixa de entrada, clique na ligação Mostrar lista completa.

   A página Lista de actividades apresenta uma lista de todas as interacções com clientes.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as actividades actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Utilizando o menu pendente, pode também mudar para outra lista. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas personalizadas para a empresa. Para obter uma descrição das listas padrão, consulte a tabela Secção Listas de comunicações emTrabalhar com a Página principal Comunicações (consultar "Trabalhar com a Página principal das Comunicações" na página 318).

NOTA: As actividades incluem Compromissos, Tarefas e Actividades de comunicação. Não pode eliminar Actividades do Oracle Contact On Demand do separador Comunicações, Calendário ou Páginas principais.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de actividades:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma lista filtrada	Clique na ligação Gerir listas na barra de título e, em seguida, clique em Nova lista. Este procedimento abre um assistente que guia o utilizador pelo processo.
Criar um registo de tarefa	Clique em Nova tarefa na barra de título. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Localizar uma actividade	Clique no cabeçalho da coluna Assunto. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para actividades que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver um subconjunto diferente de actividades	Clique na lista pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém todas as listas filtradas disponíveis para o utilizador.
Ver detalhes da actividade	Clique no Assunto da actividade que pretende ver. Esta acção abre a página Detalhes.
Ver todas as actividades na empresa	Na barra de título, clique na lista pendente e seleccione um item.

Barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand adiciona duas secções à barra de acção: Ferramentas de comunicação e Controlos de voz. Esta tabela descreve as opções que pode ver nestas duas áreas, dependendo das responsabilidades.

Botão	Descrição
Ferramentas de comunicação	
Disponível/Indisponível	Permite alterar o estado do trabalho para Disponível ou Indisponível para aceitar chamadas telefónicas.
Quadrante	Permite efectuar uma chamada interna ou uma chamada externa.
Supervisor	Permite que supervisores monitorizem e gravem chamadas de agentes e escutem as gravações dos agentes.
Preferência do utilizador	Permite ao utilizador mudar o telefone em que aceita chamadas de entrada, bem como outras definições.
Estatísticas	Controla as estatísticas da sessão. Para mais informações, consulte Rever as estatísticas (na página 336).
Controlos de voz	Específico de cada umas das linhas telefónicas utilizadas.
Resposta	Aceita chamadas de retorno (utilizado quando se trabalha No descanso),
Recusar	Recusa uma chamada de retorno ou uma chamada encaminhada para o utilizador.
Desligar	Termina uma chamada activa.
Espera	Coloca uma chamada em espera, o que permite ao utilizador efectuar uma chamada para uma origem externa. Clique neste botão uma segunda vez para regressar à chamada.
Transferir	Transfere uma chamada activa para outro agente, grupo ou origem externa.

Botão	Descrição
Gravar	Grava a chamada activa como ficheiro wav que pode ser reproduzido no leitor multimédia local do utilizador.

Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)

Quando clica em Editar nas páginas Chamada, Correio de voz ou Detalhe do correio electrónico, a página Editar actividade é aberta com as informações retiradas do formulário Conclusão da actividade.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Assim, as informações visíveis no ecrã poderão diferir das informações padrão descritas nesta tabela. Nem todos os campos da aplicação são editáveis. Se o administrador da empresa personalizar o tipo de registo Actividade, de forma a que os campos adicionais sejam apresentados conforme necessário, esta personalização impede o Oracle CRM On Demand de criar registos de actividade para novas interacções.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

NOTA: Todos os tempos são apresentados em segundos.

Campo	Descrição
Informações chave da actividade	
Proprietário	Consulte Proprietário em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Assunto	Consulte Assunto em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Prioridade	Consulte Prioridade em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Origem	Consulte Origem em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Destino	Consulte Destino em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Estado	Consulte Estado em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Tipo	Consulte Tipo em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Subtipo de actividade	Consulte Subtipo de actividade em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Código de resolução	Consulte Código de resolução em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Estatísticas chave	
Tempo de espera em fila	O tempo que a interacção se encontra em fila antes de ser atribuída a um agente.

Campo	Descrição
Hora de início	Hora, data e carimbo de data/hora a que a comunicação é atribuída ao agente.
Hora de fim	Hora, data e carimbo de data/hora a que a comunicação é concluída.
Tempo de espera total	O tempo, em segundos, que o autor da chamada passa a seleccionar opções de menu em combinação com o tempo de espera em fila.
Fila atribuída	Nome do grupo para o qual a interacção é encaminhada.
Tempo no IVR	O tempo, em segundos, que o cliente passa a seleccionar opções de menu. Para mensagens de correio electrónico, este campo indica 0.
Tempo de interacção	Tempo, em segundos, entre a data de início e a data de fim.
Hora de conclusão	Tempo, em segundos, que o agente demora com o processo de conclusão (com o formulário Conclusão aberto).
Tempo de processamento	Total do tempo de interacção e do tempo de conclusão.
Tempo de espera em fila	Tempo, em segundos, que o autor da chamada fica em espera depois de introduzir informações de IVR.
Itens relacionados	Consulte Itens relacionados em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Informações adicionais	
Modificado por	Consulte Modificado por em Concluir actividades de comunicação (na página 333).
Descrição	Consulte Descrição em Concluir actividades de comunicação (na página 333).

Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Detalhe da chamada, do correio de voz e do correio electrónico:

- Ver históricos de interacções (na página 337)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)

Os administradores do Oracle Contact On Demand podem criam páginas de detalhes Chamada, Correio de voz e Correio electrónico personalizadas. Para obter mais informações sobre a disposição de página, consulte Personalizar disposições de página estática (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

NOTA: Pode criar disposições de página para chamadas, correio de voz e correio electrónico no Oracle Contact On Demand. As disposições de página dinâmica não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Pode editar a disposição das páginas de detalhes Chamada, Correio de voz e Correio electrónico para apresentar apenas as secções que utiliza regularmente. A edição de disposições de página também acelera a velocidade com que as páginas são carregadas e elimina a desordem.

Para editar a disposição das páginas de detalhes de chamadas, do correio de voz e do correio electrónico

1. Clique numa chamada, mensagem de correio de voz ou de correio electrónico para abrir a página de detalhes correspondente.
2. Clique na ligação Editar disposição localizada à direita da página de detalhes.
3. Utilizando as setas, mova as secções (conteúdo) a partir da coluna Informações relacionadas disponíveis para a coluna Informações relacionadas apresentadas.
4. Clique em Guardar.

NOTA: Pode também fechar e expandir as secções que utiliza mais ou menos frequentemente. Se utilizar raramente uma secção, mantenha-a fechada. Fechar secções melhora a velocidade com que a página volta a ser carregada. Pode também utilizar a edição incorporada para editar os campos utilizados frequentemente. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) (na página 341)
- Acerca do Oracle Contact On Demand (na página 313)

7 Partner Relationship Management e High Tech

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para o Partner Relationship Management (PRM):

- **Parceiros.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas ou contactos nas empresas externos que vendem ou prestam assistência de produtos pertencentes à sua empresa.
- **Programas de parceiros.** Utilize estas páginas para controlar os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas parceiros da sua empresa.
- **Candidaturas**. Utilize estas páginas para gerir as candidaturas de parceiros novos ou existentes para a parceria com a empresa proprietária da marca.
- **Registos do negócio**. Utilize estas páginas para gerir os registos do negócio que permitem que os parceiros solicitem direitos exclusivos para uma oportunidade à empresa proprietária da marca.
- **Pedidos de FDM**. Utilize estas páginas para gerir os pedidos de fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) para fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou de vendas de um fabricante. Os pedidos de FDM ajudam um parceiro a vender os respectivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.
- **Pedidos de PE**. Utilize estas páginas para gerir os pedidos de cálculo de preços especial (PE) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Utilize estas páginas para gerir pedidos de fundos, créditos e aprovações.
- **Formação e certificação (F&C)**. Utilize estas páginas para criar reconhecimento entre a comunidade de parceiros sobre os cursos de formação e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. A F&C também ajuda a controlar as aptidões e competências das empresas parceiras e respectivos funcionários. Os tipos de registo F&C são:
  - Cursos
  - Exames
  - Certificações
  - Acreditações

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registo Fundos também está disponível com o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gerir PRM e Tecnologia de ponta

Para mais informações sobre a gestão e configuração do Partner Relationship Management (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Parceiros

Utilize as páginas do Parceiro para controlar as empresas do parceiro e respectivos membros, criar contas de parceiro no Oracle CRM On Demand, para suportar utilizadores parceiros, e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e a visibilidade dos dados para conta de parceiro.

Acerca de parceiros

O separador Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou preste assistência a produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas do Parceiro no Oracle CRM On Demand permitem-lhe definir as informações empresariais sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Exemplos de informações do perfil do parceiro são o nome da empresa, endereço, número de telefone, número de fax, Web site, receitas anuais, número de funcionários, mercado, indústria, descrição do negócio, etc.

Acerca de contas de parceiros

Uma *conta de parceiro* do *PRM*, também conhecida como conta de parceiro gerida, é um parceiro com utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro não gerida não tem utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro do PRM encontra-se presente no separador Conta e no separador Parceiro e tem os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do sinalizador de parceiro gerido está definido como S.
- O estado da organização do parceiro está definido como Activa.

Para as organizações que são contas, a quem os representantes de vendas, vendem e Parceiros do PRM, tem de criar dois registos: um registo de conta e um registo de parceiro.

O tipo de registo de parceiro é uma subclasse do tipo de registo de conta, pelo que os campos personalizados que são adicionados ao tipo de registo de conta também estão disponíveis para o tipo de registo de parceiro. No entanto, o contrário não se verifica: os campos personalizados adicionados ao tipo de registo de parceiro não estão disponíveis para o tipo de registo de conta.

De forma geral, mantenha os atributos específicos do parceiro no separador Parceiros e os atributos específicos da conta, que não estão relacionados com a parceria, no separador Contas. No entanto, poderá por vezes pretender ter um atributo específico do parceiro disponível no separador Contas. Neste caso, pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registo de conta. Estes atributos tornam-se automaticamente parte do tipo de registo Parceiro.

Quando visualiza a conta de parceiro no separador Contas, pode ver o campo Tipo de conta definido como Parceiro. Quando visualiza uma conta de parceiro no separador Parceiros, o campo Tipo de conta não é apresentado, porque o único valor que uma conta de parceiro pode ter é Parceiro.

NOTA: Enquanto o estado da organização do parceiro está definido como Activa, o tipo de uma conta de parceiro tem de estar definido como Parceiro.

Trabalhar com a Página principal de parceiros

A Página principal Parceiros é o ponto de partida para gerir parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um conta de parceiro

Pode criar uma conta de parceiro clicando no botão Novo na secção Parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do parceiro (consultar "Campos de parceiro" na página 351).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de parceiros, como uma empresa que é subsidiária de outra empresa através da selecção das contas principais. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiros, consulte Especificar contas principais (na página 203).

Trabalhar com listas de parceiros

A secção Listas de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Os meus parceiros	Parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Parceiros recentemente criados	Todos os parceiros, ordenados pela data de criação.
Parceiros recentemente modificados	Todos os parceiros, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar parceiros recentemente modificados

A secção Parceiros recentemente modificados mostra os parceiros que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Parceiros:

- Todos os parceiros activos
- Todos os parceiros inactivos
- Parceiros recentemente criados
- Parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Parceiros

1. Na Página principal Parceiros, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir contas de parceiros

Para gerir contas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- Activar e desactivar contas de parceiros (na página 349)
- Procurar contas de parceiros (consultar "Procurar contas do parceiro" na página 350)
- Eliminar contas de parceiros (na página 351)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205)
- Controlar relações entre contas (na página 206)

- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)

NOTA: Quando cria uma conta do parceiro e define essa conta para o estado Activo, um livro é automaticamente criado com o nome Livro do parceiro <Nome do parceiro>. Quando cria uma conta do parceiro e define a organização do parceiro para essa conta, essa conta do parceiro é adicionada ao livro correspondente. Quando a conta do parceiro está inactivada, a conta do parceiro é inactivada no livro correspondente. Se a organização do parceiro do utilizador é alterada, a conta do parceiro é removida do livro associado à antiga organização do parceiro e adicionada ao livro do parceiro correcto para a nova relação da organização do parceiro.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Activar e desactivar contas de parceiros

Se uma parceria tiver sido suspensa ou terminada, pode desactivar a conta desse parceiro. Se desactivar a conta do parceiro, pode permitir que permaneça no Oracle CRM On Demand para que seja activada novamente mais tarde.

Para activar ou desactivar uma conta do parceiro

1. Navegue para a página Editar parceiro.
2. Na lista de estado da Organização do parceiro, seleccione Activa para activar a conta do parceiro ou seleccione Inactiva para desactivar a conta do parceiro.
3. Clique em Guardar.

   NOTA: A desactivação de uma conta do parceiro permite alterar o valor do Tipo de conta a partir do separador Contas ou eliminar a conta a partir do separador Contas. Se uma conta estiver activa, não é possível eliminar ou alterar o respectivo valor do Tipo de conta a partir do separador Contas.

Procurar contas para contas do parceiro

No Oracle CRM On Demand pode converter contas para contas do parceiro.

Antes de começar.

O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de verificação Parceiro gerido à página de detalhes. Se a caixa de verificação Parceiro gerido não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a caixa de verificação à disposição da página na secção Informações chave de contas da página Detalhes da conta ou contacte o administrador da empresa.

Para converter uma conta numa conta do parceiro

1. Na lista da conta, seleccione a conta que pretende converter numa conta do parceiro.
2. Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
3. Na página de Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
4. Seleccione a caixa de verificação Parceiro gerido e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: Quando concluir esta tarefa, o nome do campo Proprietário é alterado automaticamente para o nome do utilizador a executar a conversão e o novo parceiro é adicionado à equipa do parceiro do proprietário.

Para garantir que uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta normal

1. Navegue para a Lista de parceiros no separador Parceiro e seleccione a conta do parceiro.
2. Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
3. Na página de Editar parceiro, altere o estado da organização do parceiro para Activo.

   Depois de definir o estado como Activo, a conta do parceiro não pode ser alterada para uma conta normal.

Procurar contas do parceiro

Pode procurar contas do parceiro utilizando a funcionalidade Procura avançada na barra de acção. Tem de especificar os seguintes critérios de procura:

- Campo está definido como Tipo de conta
- Condição está definida como Igual a
- Valor do filtro está definido como Parceiro

Para procurar contas do parceiro do PRM (contas do parceiro geridas), tem de especificar os critérios de procura na lista anterior e tem de definir os seguintes critérios de procura:

- Campo está definido como Sinalizador de parceiro gerido.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor do filtro está definido como Y.

Para mais informações sobre como procurar registos, consulte: Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

Eliminar contas de parceiros

Uma vez que as contas de parceiros também podem ser utilizadas como contas, as contas de parceiros poderão estar associadas a oportunidades bem como a outros registos. A eliminação de uma conta do parceiro poderá gerar erros devido a estas associações.

Uma vez que as contas também podem ser utilizadas como contas de parceiros, a eliminação de uma conta com um tipo de conta Parceiro a partir do separador Contas também poderá gerar erros. Como resultado, não é possível eliminar contas de parceiros a partir do separador Parceiros. Só é possível desactivar contas de parceiros. Se a conta não tiver qualquer outra utilização e o utilizador pretender eliminá-la, é possível eliminar a conta do parceiro inactiva a partir do separador Contas.

Quando eliminar uma conta do tipo parceiro a partir do separador Contas, o Oracle CRM On Demand verifica se o estado da organização do parceiro é Inactiva, o qual impede a eliminação acidental de um registo de parceiro activo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte Eliminar e restaurar registos (na página 109).

Campos de parceiro

Utilize a página Editar parceiro para adicionar um parceiro ou actualizar detalhes de um parceiro existente. A página Editar parceiro mostra o conjunto completo de campos para um parceiro.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página Lista de parceiros e na página Detalhes do parceiro. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do parceiro	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Tipo de parceiro principal	Seleccione o tipo de parceiro que pretende utilizar como principal para esta conta do parceiro.
Localização	O tipo de instalação utilizada pelo parceiro neste local, tal como Sede.
Estado da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está activa ou inactiva.
Conta principal	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal utilizado para contactar o parceiro.
N.º de fax	O número de fax principal do parceiro.

Campo	Descrição
principal	
Web site	Endereço URL do parceiro.
Lista de preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, esta lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.
Informações adicionais	
Moradas de facturação e expedição	A selecção de um país determina os nomes dos restantes campos de moradas, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja actualizado para apresentar os nomes dos campos.
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Para poder voltar a atribuir a propriedade de um registo de parceiro, terá de ter acesso de Leitura/Edição/Eliminação ao registo de parceiro. O valor no campo Proprietário afecta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores.
Gestor de contas do canal	O gestor de contas do canal é responsável pela manutenção da relação entre os parceiros e a empresa detentora da marca. Os gestores de contas do canal são o contacto principal para o parceiro.
Externo modificado	Nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo de parceiro, seguido da data e hora da actualização. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Número de utilizadores activos	Isto é um campo calculado que determina o número actual de utilizadores activos no Oracle CRM On Demand para o parceiro.
Número máximo de utilizadores	O número máximo de utilizadores que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais utilizadores do que o número definido neste campo.
Número restante de utilizadores disponível	Isto é um campo calculado que é igual à diferença entre o campo Número máximo de utilizadores e o campo Número actual de utilizadores activos. Quando o valor deste campo é 0 (zero), não pode adicionar mais utilizadores activos ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Programas de parceiros

Utilize as páginas Programa de parceiros para executar o seguinte:

- Gerir tipos e níveis diferentes de programas de parceiros.

- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar afiliações no programa de parceiros.

Um *programa de parceiros* descreve os requisitos e benefícios do parceiro quando este é um membro do programa de parceiros. Os programas de parceiros foram concebidos para recrutar parceiros através da empresa proprietária da marca.

Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros

A Página principal Programas de parceiros é o ponto de partida para gerir programas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Programas de parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um programa de parceiros

Pode criar um programa de parceiros clicando no botão Novo, na secção Programas de parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar programas de parceiros (na página 355) e Campos do programa de parceiros (na página 359).

Trabalhar com listas do programa de parceiros

A secção Listas do programa de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de programas de parceiros.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Programas de parceiros recentemente criados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de criação.
Programas de parceiros recentemente modificados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros	Esta lista não está filtrada. Apresenta todos os programas de parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário do programa de parceiros.
Os meus programas de parceiros	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Os meus programas de parceiros recentemente criados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus programas de parceiros recentemente modificados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros inactivos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Inactivo.
Todos os programas de parceiros activos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Activo.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar programas de parceiros recentemente modificados

A secção Programas de parceiros recentemente modificados mostra os programas de parceiros modificados mais recentemente pelo utilizador.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Programas de parceiros:

- Todos os programas de parceiros activos
- Todos os programas de parceiros inactivos
- Programas de parceiros recentemente criados
- Programas de parceiros recentemente modificados
- Os meus programas de parceiros recentemente criados
- Os meus programas de parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Programas de parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

1. Na Página principal Programas de parceiros, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal Programas de parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir programas de parceiros

Para gerir programas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- Criar programas de parceiros (na página 355)
- Gerir afiliações no programa de parceiros (na página 356)
- Eliminar programas de parceiros (na página 358)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com anexos (na página 99)
- Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 205)
- Controlar relações entre contas (na página 206)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar programas de parceiros

A partir do Oracle CRM On Demand, crie um programa de parceiros através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes no Oracle CRM On Demand, consoante o trabalho que estiver a efectuar e a tarefa que pretende executar.

Para criar um programa de parceiros

1. A partir da página Lista de programas de parceiros, clique em Novo programa de parceiros.

   É apresentada a página Editar programa de parceiros.

2 No campo Nome do programa de parceiros, escreva um nome para o programa de parceiros que estiver a criar.

SUGESTÃO: Cada nome de programa de parceiros deve ser exclusivo.

3 No campo Estado, seleccione o estado adequado para o programa de parceiros.

4 Actualize os restantes campos na página Editar programa de parceiros conforme necessário.

Para obter informações sobre cada campo, consulte Campos do programa de parceiros (na página 359).

5 Guarde o programa de parceiros.

Gerir afiliações no programa de parceiros

Pode utilizar as páginas Nova afiliação no programa e Editar para efectuar as seguintes tarefas administrativas:

- Criar afiliações no programa de parceiros (na página 356)
- Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros (na página 357)
- Eliminar afiliações no programa de parceiros (na página 357)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)

Criar afiliações no programa de parceiros

Após a aprovação da candidatura de um parceiro para a afiliação num programa de parceiros, o parceiro torna-se membro do programa de parceiros.

Para criar afiliações no programa de parceiros

1 Na página Detalhes do programa de parceiros do programa de parceiros seleccionado, clique em Nova na barra Afiliações no programa.

É apresentada a página Nova afiliação no programa.

2 No campo Nome do parceiro, seleccione o nome do parceiro que pretende adicionar ao programa de parceiros.

3 Conclua os outros campos na página Nova afiliação no parceiro conforme necessário.

Para mais informações sobre estes campos, consulte Campos de afiliação no programa (na página 357).

NOTA: O estado da caixa de verificação Activa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Actual, tem de seleccionar a caixa de verificação Activa.

4 Clique em Guardar.

Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

Após a aprovação de um parceiro na adesão a um programa de parceiros e a criação de um novo registo de afiliação para este programa de parceiros efectuada pelo utilizador, o estado predefinido deste registo de afiliação é Actual.

Pode alterar o estado da afiliação no programa de parceiros para um dos seguintes valores:

- Expirado
- Terminado

NOTA: O estado da caixa de verificação Activa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Expirada ou Terminada, tem de desmarcar a caixa de verificação Activa.

Para alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

1. Na página Detalhes do programa de parceiros, clique na ligação Editar da afiliação no programa de parceiros para a qual pretende alterar o estado.
2. Na página Editar afiliação no programa, seleccione o valor adequado a partir da lista pendente Estado.
3. Clique em Guardar.

Eliminar afiliações no programa de parceiros

Se criou a afiliação no programa por engano ou pretende eliminá-la, poderá fazê-lo na página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar uma afiliação no programa de parceiros se o valor do estado para a afiliação estiver definido como Actual.

Para eliminar uma afiliação no programa de parceiros

1. Na secção Afiliações no programa da página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para a afiliação no programa de parceiros que pretende remover.

   É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a afiliação seleccionada.

2. Clique em OK.

   A afiliação seleccionada é eliminada.

Campos de afiliação no programa

Utilize as páginas Nova afiliação no programa e Editar para adicionar uma afiliação no programa de parceiros ou actualizar os detalhes de uma afiliação no programa de parceiros existente. Pode também utilizar a página Editar afiliação no programa para criar novas afiliações no programa de parceiros. A página Editar programa de parceiros mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre os campos das páginas Afiliação no programa.

Campo	Descrição
Informações chave da afiliação no programa	
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual está a adicionar um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que está a adicionar ao programa de parceiros.
Nível do programa	O Nível do programa ao qual aderiu este parceiro.
Activo	Indica se a afiliação no programa de parceiros está Activa.
N.º do ID	O número do ID da afiliação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Estado	O estado da afiliação. Os valores válidos são: Actual, Terminada, Expirada e Renovada.
Data de início	A data em que é iniciada a afiliação no programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora actuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão da afiliação no programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou o programa de parceiros para o qual está a adicionar um membro, seguido da data. O Oracle CRM On Demand gera este nome.
Modificado	O nome da pessoa que actualizou pela última vez o programa de parceiros ao qual está a adicionar um membro, seguido da data da actualização. O Oracle CRM On Demand gera este nome.

Eliminar programas de parceiros

Pode eliminar um programa de parceiros a partir da página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar um programa de parceiros se o estado estiver definido como Activo.

Para eliminar um programa de parceiros

1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para o programa de parceiros que pretende eliminar.

É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar o programa de parceiros seleccionado.

2 Clique em OK.

O programa de parceiros é eliminado.

Campos do programa de parceiros

Utilize a página Editar programa de parceiros para adicionar um programa de parceiros ou actualizar detalhes de um programa de parceiros existente. Pode também utilizar esta página para criar novas afiliações no programa de parceiros. Esta página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página Lista de programas de parceiros e na página Detalhes do programa de parceiros. Para mais informações, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Os administradores podem também conceder acesso a um parceiro a estes campos de detalhe, para que o parceiro possa actualizar as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do programa de parceiros	
Nome do programa de parceiros	O nome do programa de parceiros. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Estado	Indica se o programa de parceiros está Activo, Inactivo ou Em curso.
Data de início	A data em que é iniciado o programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora actuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão do programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que está a ser criado pelo utilizador, por exemplo, registo do negócio.

Campo	Descrição
FDM permitido	Permite o FDM (fundos de desenvolvimento de mercado). Os fundos de desenvolvimento de mercado são fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou vendas de um fabricante para ajudar um parceiro a vender os respectivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. Se seleccionar FDM permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito de receber os fundos de desenvolvimento de mercado.
Preço especial permitido	Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que estão a ser vendidos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica. Se seleccionar Preço especial permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao preço especial.
Registo do negócio permitido	Se seleccionar Registo do negócio permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao registo do negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceiros. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou o programa de parceiros, seguido da data. O Oracle CRM On Demand gera este nome.
Nome completo do proprietário	O nome do proprietário do programa de parceiros. Normalmente, o proprietário pode actualizar ou eliminar o programa de parceiros. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Para poder voltar a atribuir a propriedade de um programa de parceiros, terá de ter acesso de Leitura/Edição/Eliminação ao programa de parceiros. O valor no campo Proprietário afecta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores.
Modificado	O nome da pessoa que actualizou pela última vez o programa de parceiros, seguido da data da actualização. O Oracle CRM On Demand gera este nome.

Candidaturas

Uma *candidatura* é o meio pelo qual um novo parceiro ou um parceiro existente se candidata a uma parceria com o proprietário da marca. Em seguida, o proprietário da marca revê, aprova ou rejeita a candidatura. Pode preencher candidaturas com dados do portal do proprietário da marca. A candidatura de um parceiro permite ao proprietário da marca rever, rejeitar e aprovar candidaturas de forma eficiente. O proprietário da marca também pode consultar as informações da candidatura enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com a Página principal de candidaturas

A Página principal de candidaturas constitui o ponto de partida para gerir candidaturas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de candidaturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma candidatura

Pode criar um registo de candidatura clicando no botão Novo na secção Candidaturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da candidatura (consultar "Campos de candidaturas" na página 367).

Pode utilizar os serviços Internet para preencher as candidaturas a partir de um portal de parceiro. Também pode utilizar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar candidaturas. Para obter mais informações sobre como importar candidaturas, consulte Importar candidaturas (na página 367).

Trabalhar com listas de candidaturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de candidaturas.

Listas de candidaturas	Descrição
Todas as candidaturas	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra as candidaturas.
Todas as candidaturas enviadas	Filtra as candidaturas com o estado Enviada.
Todas as candidaturas rejeitadas	Filtra as candidaturas com o estado Rejeitada.
Todas as candidaturas aprovadas	Filtra as candidaturas com o estado Aprovada.
As minhas candidaturas	Filtra as candidaturas com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Todas as candidaturas recentemente criadas	Filtras as candidaturas ordenadas por data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção As minhas candidaturas recentemente modificadas

A secção As minhas candidaturas recentemente modificadas mostra as candidaturas que o utilizador possui e que foram recentemente modificadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de candidaturas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de candidaturas.

- Listas de candidaturas
- Todas as candidaturas
- Todas as candidaturas rejeitadas
- Todas as candidaturas aprovadas
- Todas as candidaturas enviadas
- As minhas candidaturas
- Todas as candidaturas recentemente criadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics da candidatura, na Página principal de candidatura.)

Para adicionar secções à Página principal de candidaturas

1. Na Página principal de candidaturas, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de candidaturas, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir candidaturas

Para gerir candidaturas, execute as seguintes tarefas:

- Criar candidaturas (na página 363)
- Enviar candidaturas para aprovação (na página 363)
- Rever candidaturas (na página 364)
- Rejeitar candidaturas (na página 365)
- Repor candidaturas (na página 366)
- Cancelar candidaturas (na página 366)
- Eliminar candidaturas (na página 367)
- Importar candidaturas (na página 367)

- Campos de candidaturas (na página 367)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar candidaturas

A partir do Oracle CRM On Demand, pode criar uma candidatura introduzindo informações num formulário.

Para criar uma candidatura

1. Na página Lista de candidaturas, clique em Novo.
2. No campo Nome da candidatura, escreva um nome para a candidatura que estiver a criar.

   SUGESTÃO: Cada nome da candidatura deve ser exclusivo.
3. Na secção Candidatura submetida por, introduza o nome e apelido nos campos apropriados.
4. Actualize o resto dos campos na página Editar candidatura, conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Campos de candidaturas (na página 367).
5. Guarde a aplicação.

Enviar candidaturas para aprovação

Uma candidatura do parceiro permite que o proprietário da marca reveja, rejeite e aprove candidaturas de forma eficiente.

Antes de começar. Deve criar primeiro a candidatura. Para obter mais informações sobre como criar candidaturas, consulte Criar candidaturas (na página 363). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador das candidaturas. Para obter mais informações sobre

como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342).

Para enviar uma candidatura para aprovação

1. Seleccione a candidatura para a qual pretende enviar uma aplicação na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.

   Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.

3. Na página Edição de candidaturas, seleccione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

   Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

   - O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
   - A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
   - A aprovação da candidatura começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador da candidatura como o utilizador apropriado.
   - O aprovador é adicionado à equipa da candidatura se não estiver presente.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Rever candidaturas

O proprietário de uma marca tem de recrutar parceiros adequados aos programas de parceiros. Quando potenciais parceiros se candidatam a uma parceria ou parceiros existentes se candidatam a afiliações adicionais no programa com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite ao proprietário da marca rever as candidaturas. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar as candidaturas.

Para rever uma candidatura

1. A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura que pretende rever.

2. Na página Detalhes das candidaturas, reveja os campos apropriados.

3. Se pretender efectuar alterações, tais como aprovar ou rejeitar uma candidatura, clique em Editar.

4. Na página Editar candidatura, efectue as alterações necessárias à candidatura. Em seguida, clique em Guardar.

Aprovar candidaturas

Os proprietários de marcas podem utilizar o Oracle CRM On Demand para aprovar candidaturas de parceiros que considerem aceitáveis.

NOTA: O utilizador pode aprovar apenas candidaturas de parceiros para as quais foi designado o aprovador actual.

Para aprovar a candidatura de um parceiro

1. A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura de parceiro que pretende aprovar.
2. Na página Detalhes da candidatura, clique em Editar.
3. Altere o Estado da aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Guardar.

Rejeitar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada.

Para rejeitar uma candidatura

1. Seleccione a candidatura que pretende rejeitar na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.

   Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
3. Na página Edição da candidatura, seleccione Rejeitada de no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

   - O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
   - A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.

     Nota: Se a candidatura não tiver sido aprovada, não será apresentada nenhuma data no campo Data de aprovação.
   - Uma regra de fluxo de trabalho cria um novo registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador, caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido configurada.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia notificações por correio electrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio electrónico.

Repor candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um parceiro pode repor a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor candidaturas

1. Seleccione a candidatura que pretende repor na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.

   Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.

3. Na página Editar candidatura, seleccione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

   - O estado do aprovador é reposto para branco.
   - Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.
   - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio electrónico.

Cancelar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode cancelar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar uma candidatura

1. Seleccione a candidatura que pretende cancelar na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.

   Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.

3. Na página Editar candidaturas, seleccione Cancelada no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Eliminar candidaturas

Pode eliminar uma candidatura a partir da página Detalhes da candidatura.

Para eliminar uma candidatura

1 Na página Detalhes da candidatura, clique em Eliminar.

É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a candidatura.

2 Clique em OK.

A candidatura é eliminada.

Importar candidaturas

Na maior parte dos casos, os proprietários de marcas escolhem preencher as candidaturas de parceiros iniciais a partir de outra origem. Os proprietários de marcas podem preencher as candidaturas de parceiros através da utilização da Ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou podem utilizar os serviços Internet para carregar os dados da candidatura a partir de um portal de parceiros. Para mais informações sobre a importação de dados através da utilização do Oracle CRM On Demand, consulte Importar os dados (na página 1601).

Campos de candidaturas

Utilize a página Edição de candidaturas para adicionar uma candidatura ou actualizar detalhes de uma candidatura existente. A página Edição de candidaturas mostra o conjunto completo de campos de uma candidatura.

SUGESTÃO: Também pode editar candidaturas na página Lista de candidaturas e na página Detalhe da candidatura. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da empresa	
Nome	O nome da empresa. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Localização	A localização da empresa.

Campo	Descrição
N.º de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
N.º de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Web site	Endereço URL da empresa.
Número de funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receita anual	As receitas anuais totais da empresa.
Indústria	A indústria em que a empresa concorre.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Morada 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Morada 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Localidade	A parte da localidade do endereço da empresa.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço da empresa.
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
Candidatura enviada por	
Nome	O nome do responsável pelo envio.
Apelido	O apelido do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
N.º de fax do emprego	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
Endereço de Correio Electrónico	O endereço de correio electrónico do responsável pelo envio.
Título da função	O título da função do responsável pelo envio.
Estado do envio	O estado actual do envio da candidatura. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Reposto.
Aprovador actual	O nome da pessoa que tem a autoridade para aprovar a candidatura.
País	A parte do país do endereço do responsável pelo envio.
Morada 1	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Morada 2	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Localidade	A parte da localidade do endereço do responsável pelo envio.

Campo	Descrição
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço do responsável pelo envio.
Código postal	O código postal do endereço do responsável pelo envio.
Informações da parceria	
Estado de aprovação	O estado actual de aprovação da candidatura. Os valores são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data de envio	A data em que a candidatura foi enviada.
Data de aprovação	A data em que a candidatura foi aprovada.
Processado por || Nome	O nome da pessoa que reviu e aceitou ou rejeitou esta candidatura.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada. Os valores são: Duplicado, Informações incorrectas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Nível de programa	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Benefícios de parcerias previstos	Os benefícios previstos desta parceria. É um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista quaisquer parcerias existentes. É um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
Informações adicionais	
Parceiro	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Origem	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing directo, correio electrónico, etc.
Campanha	A campanha que resultou nesta candidatura de parceiro. Esta campanha está associada a esta candidatura.
ID da candidatura	O número de identificação exclusiva (ID) desta candidatura.

Registos de negócio

O *registo de negócio* é um processo através do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. Fornece aos parceiros meios para informar o fornecedor sobre uma

oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Os registos de negócio são menos especulativos que as pistas mas mais que as oportunidades, pelo que existem entre as pistas e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registo de uma pista ou oportunidade que descobriu. No entanto, o parceiro também pode solicitar o registo de uma oportunidade anteriormente oferecida pelo proprietário da marca.

Os registos de negócio ajudam a mitigar o conflito entre canais, onde os parceiros têm de competir uns com os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor da mesma oportunidade. Os registos de negócio também são benéficos das seguintes formas:

- Melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline da oportunidade dos parceiros.
- Aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical, cruzada ou ambas.

Ao registar um negócio, o parceiro poderá não dispor de informações suficientes sobre a oportunidade. Por exemplo, o parceiro poderá não saber a natureza exacta dos produtos que o cliente potencial pretende comprar. O parceiro poderá ter apenas uma vaga ideia do interesse do cliente potencial como, por exemplo, *servidores sofisticados* em vez de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente potencial. Desta forma, ao registar negócios, os parceiros podem fornecer o mínimo ou o máximo de informações que pretenderem.

Trabalhar com a Página principal de registo de negócio

A Página principal de registo de negócio é o ponto de partida para gerir registos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de registo de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de negócio

Pode criar um registo de negócio clicando no botão Novo na secção Registos visualizados recentemente a aguardar a minha aprovação. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de registo de negócio (consultar "Campos de registo do negócio" na página 383).

Trabalhar com listas de registos de negócio

A secção Listas de registos de negócio mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

Seguem-se algumas das secções que podem ser apresentadas na Página principal de registo de negócio.

Listas de registos de negócio	Descrição
Todos os registos de negócio	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do registo. Não filtra registos de negócio.
Registos de negócio recentemente modificados	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data da modificação.
Registos de negócio criados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data de criação.
Registos de negócio visualizados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados segundo os que foram visualizados mais recentemente.
Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes	Todos os registos de negócio aprovados com uma data de expiração que se situe nos 30 dias de calendário seguintes a contar da data actual.
Registos de negócio a aguardar a minha aprovação	Todos os registos de negócio com o estado de Aprovação pendente dos quais o utilizador é o aprovador actual.
Registos de negócio sem actividade nos últimos 30 dias	Todos os registos de negócio aprovados que não tiveram actividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias de calendário a contar da data actual.
Registos de negócio activos	Todos os registos de negócio com estado de Aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Registos de negócio a aguardar a minha aprovação

A secção Registos de negócio a aguardar a minha aprovação mostra todos os registos de negócio dos quais o utilizador é o aprovador actual, mas que ainda não aprovou.

Outras secções

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Registo de negócio.

- Registos de negócio aprovados
- Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes
- Registos de negócio sem actividade nos últimos 30 dias

- Registos de negócio criados recentemente
- Registos de negócio recentemente modificados
- Registos de negócio activos
- Uma ou mais secções de relatório [o administrador da empresa pode executar secções de relatório, tais como Registos aprovados por volume do negócio (gráfico de barras), Registos aprovados por antiguidade (gráfico de barras), Registos por estado (gráfico circular), Registos resultantes em ganhos (por período) (gráfico de barras) ou Número (n.º) de registos (por período) (gráfico de barras).]

Adicionar secções à Página principal de registo de negócio

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de registo de negócio, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de registo de negócio.

Para adicionar secções à Página principal de registo de negócio

1. Na Página principal de registo de negócio, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal de registo de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir registos de negócio

Para gerir registos de negócio, execute as seguintes tarefas:

- Criar registos de negócio (na página 373)
- Enviar registos de negócio para aprovação (na página 374)
- Aprovar registos de negócio (na página 374)
- Devolver registos de negócio (na página 376)
- Rejeitar registos de negócio (na página 376)
- Enviar novamente registos de negócio (na página 377)
- Cancelar registos de negócio (na página 377)
- Terminar o período de registos de negócio (na página 378)
- Actualizar registos de negócio (na página 378)
- Ligar produtos a registos de negócios (na página 378)
- Calcular o volume do negócio (na página 379)
- Associar registos de negócio a oportunidades (na página 380)
- Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades (na página 380)

- Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio (na página 381)
- Campos de registo de negócio (consultar "Campos de registo do negócio" na página 383)

Criar registos de negócio

A partir do Oracle CRM On Demand, os parceiros criam um registo de negócio introduzindo informações num formulário. O parceiro pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes dentro da aplicação, dependendo daquilo em que o parceiro está a trabalhar e daquilo que o parceiro pretende fazer. Este tópico descreve um método de criação de registos de negócio a partir do separador Registos de negócio. Os parceiros também podem criar registos de negócio utilizando outros métodos, consulte Criar registos (na página 42).

Quando um parceiro cria um registo de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registo de negócio independente (registo independente) quando o parceiro acredita que descobriu uma potencial nova oportunidade de negócio e pretende registá-la junto do proprietário da marca. No entanto, o proprietário da marca poderá não a considerar uma oportunidade até que tenha sido verificada por uma ou mais pessoas da organização.

Neste caso, quando o parceiro acredita que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca defende que não é uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registo de negócio. O registo de negócio contém informações da oportunidade e de registo. Numa dada altura, o parceiro envia o registo para aprovação e, se for apropriado, o proprietário da marca aprova-a. Antes de dar a aprovação final ao registo de negócio, o proprietário da marca associa-a a uma oportunidade.

Para criar um registo de negócio

1. A partir da página Lista de registos de negócio, clique em Novo.
2. No formulário Detalhe do registo de negócio, introduza as informações necessárias.
   a. Se o registo de negócio for para uma oportunidade existente, procure e seleccione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. O campo Oportunidade associada só deve apresentar aquelas oportunidades para as quais tem visibilidade. O campo cliente é automaticamente preenchido com o nome do cliente associado à oportunidade seleccionada.
   b. Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual não tem visibilidade), seleccione a caixa de verificação Nova oportunidade e introduza as informações seguintes na secção Informações da oportunidade.
      - Moeda
      - Volume do negócio
      - Data de fecho
      - Interesse do produto
      - Passo seguinte
   c. Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade, poderá ser para um cliente existente ou para um cliente novo. Se o registo de negócio for para um cliente existente, procure e seleccione o cliente a

partir do campo Cliente associado. Se o registo de negócio for para um cliente novo, seleccione a caixa de verificação Novo cliente e preencha os campos na secção de informações da Nova empresa.

Para obter mais informações sobre os campos Registo do negócio, consulte Campos de registo do negócio (na página 383).

3 Guarde o registo.

Enviar registos de negócio para aprovação

Um *registo de negócio* é um pedido de um parceiro de direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o registo através de uma variedade de critérios e decide se aprova o pedido. Nas pequenas empresas, os funcionários que têm de aprovar um registo permanecem estáticos, isto é, o mesmo conjunto de aprovadores aprova todos os registos de negócio. No entanto, nas empresas maiores, o grupo de aprovadores que tem de aprovar um registo é dinâmico e baseia-se numa variedade de factores, como a dimensão do negócio, o parceiro, os produtos, etc.

Antes de começar. Crie o registo de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registos de negócio, consulte Criar registos de negócio (na página 373). Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos registos de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342).

Para enviar registos de negócio para aprovação

1 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, seleccione Enviado.

Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de actualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação.

2 Clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia quaisquer notificações por correio electrónico se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Aprovar registos de negócio

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um registo de negócio antes do registo de negócio ser considerado como uma oportunidade

válida. Actualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar o campo do aprovador actual para mover o registo ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação actualiza o campo Aprovador para o aprovador seguinte da cadeia.

Um registo de negócio só pode receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se o registo não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, é um registo independente), tem de estar associado a uma oportunidade existente ou tem de ser manualmente convertido numa oportunidade. Para obter mais informações sobre a conversão de um registo de negócio numa oportunidade, consulte Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades (na página 380). Quando um registo de negócio atinge a aprovação final, a oportunidade associada a este torna-se visível para a organização do parceiro porque poderá ser necessário que o utilizador parceiro aceda à oportunidade.

Nota: A oportunidade associada só se torna visível para a organização do parceiro após a aprovação do registo de negócio. Quando o registo não é devolvido nem rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se existir) não é concedida.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser definido para Enviado antes de poder aprová-lo.

Para aprovar registos de negócio

1. No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Aprovado.
2. Clique em Guardar.

   Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

   - O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio é Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
   - O Oracle CRM On Demand valida que o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
   - O Oracle CRM On Demand valida que a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada não está já associada a um registo de negócio aprovado.
   - A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade é seleccionada.
   - O campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade é preenchido com a data de expiração do registo aprovado.
   - As informações do parceiro do registo aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
   - O aprovador final é alterado para o utilizador actual. O campo Aprovador actual não é actualizado.
   - A data de aprovação é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
   - Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Devolver registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registo ao criador para efectuar alterações aos parâmetros do registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para devolver registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Devolvido. Em seguida, clique em Guardar.

  Quando altera o estado de aprovação para Devolvido, acontece o seguinte:

  - O estado de envio do registo é definido como Não enviado.
  - A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
  - É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
  - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

O criador do registo de negócio pode agora actualizar o registo e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar registos de negócio, consulte Enviar registo de negócio para aprovação (consultar "Enviar registos de negócio para aprovação" na página 374).

Rejeitar registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar o registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Rejeitado. Em seguida, clique em Guardar.

  Quando altera o estado de aprovação para Rejeitado, acontece o seguinte:

  - O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
  - A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
  - É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
  - Uma regra de fluxos de trabalho cria as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

Enviar novamente registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pelo processo de aprovação, o aprovador poderá necessitar de informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registo. Nestes casos, o aprovador pode devolver o registo ao proprietário e especificar um motivo da devolução. Alternativamente, o proprietário do registo poderá repor o registo para fornecer informações adicionais.

Depois da devolução ou reposição do registo, o proprietário pode actualizá-lo. Depois de o proprietário actualizar o registo de negócio, poderá enviá-lo novamente para aprovação.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser Reposto ou Não enviado.

Para enviar novamente registos de negócio para aprovação

1. Na página Edição do registo de negócio, adicione as informações adicionais.
2. No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, seleccione Enviado.

   Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de actualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando o campo Estado do envio for alterado para Enviado, ocorre o seguinte:

   - O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
   - A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
   - O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
   - O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Cancelar registos de negócio

O proprietário da marca pode cancelar registos de negócio quando o campo Estado de aprovação está definido para o seguinte:

- Aprovação pendente
- Aprovado

Cancelar um registo de negócio não é suportado quando o estado de aprovação é qualquer outro valor.

Para cancelar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Cancelado. Em seguida, clique em Guardar.

  Quando um registo de negócio aprovado é cancelado, as actualizações seguintes são efectuadas para a oportunidade associada:

- A caixa de verificação Registado não é seleccionada.
- O campo Data de expiração do registo é alterado para um valor nulo.
- O campo Parceiro registado é alterado para um valor nulo.

Terminar o período de registos de negócio

Pode terminar o período de registos de negócio em qualquer altura.

Para terminar o período de registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Expirado. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Expirado, acontece o seguinte:

- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade não é seleccionada.
- A data no campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.
- A data no campo Parceiro registado no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.

Actualizar registos de negócio

Nem sempre tem todas as informações de que necessita quando cria pela primeira vez um registo de negócio. Além disso, pode adicionar informações do produto a um registo só depois do registo do negócio ter sido criado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite-lhe visualizar e modificar um registo de negócio para o qual tem visibilidade.

Quando um registo de negócio tem o estado Não enviado ou Reposto, pode editar o registo, adicionar ou remover artigos de receitas. Quando um registo de negócio tem qualquer outro estado, não pode efectuar estas alterações.

Para actualizar um registo de negócio

1. Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar.
2. Na página Editar registo de negócio, efectue as alterações que pretende ao registo de negócio. Em seguida, clique em Guardar.

Ligar produtos a registos de negócios

Quando regista uma nova oportunidade, tem uma ideia do tipo e quantidade de produtos que interessam ao cliente potencial. É importante que guarde estas informações sobre o registo do negócio, uma vez que muitas empresas analisam os produtos enquanto consideram a aprovação do registo. Uma vez que é possível converter um registo do negócio numa oportunidade antes da aprovação final, é importante que guarde as

informações da linha do produto no negócio, para que as mesmas possam ser copiadas para a oportunidade durante a conversão.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Crie o registo do negócio e defina o estado como Não enviado ou Reposto. Pode adicionar linhas de produtos ao registo do negócio depois de criar o registo e antes de o enviar para aprovação.

Para ligar produtos a registos de negócios

1. Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Adicionar.
2. Nos campos, introduza o nome do produto, a quantidade e o preço do produto que pretende ligar ao registo do negócio. Em seguida, clique em Guardar.

   Para obter mais informações sobre como ligar registos, consulte Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67).

Calcular o volume do negócio

Um registo de negócio poderá tem zero, um ou mais artigos de produto associados ao mesmo. Cada artigo de produto poderá ter um valor de receitas associado ao mesmo. Pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registo do negócio como o total de todos os artigos de receitas, utilizando a conversão de moeda apropriada.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para calcular o volume do negócio

1. Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Actualizar volume do negócio.

   O Oracle CRM On Demand extrai as receitas de cada artigo e converte-as em moeda do negócio (especificado no cabeçalho do registo). Enquanto executa a conversão, o Oracle CRM On Demand considere a data de câmbio no artigo. Se uma data de câmbio tiver sido especificada para o artigo, é utilizada a taxa de câmbio nessa data enquanto estiver a executar a conversão. Se não for especificada nenhuma data de câmbio, o Oracle CRM On Demand utiliza a data actual para os cálculos da conversão.

   As receitas convertidas de cada artigo são adicionadas a um total cumulativo e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registo.

2. Clique em Guardar.

Associar registos de negócio a oportunidades

O Oracle CRM On Demand permite-lhe associar registos de negócio existentes a oportunidades existentes e a alterar associações existentes entre os dois. Um registo de negócio também pode ser associado a uma oportunidade incorrecta.

Para associar registos de negócio a uma oportunidade

1. Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar do registo de negócio com o qual pretende trabalhar.
2. No campo Oportunidade associada da página Editar registos de negócio, procure e seleccione a oportunidade à qual pretende associar o registo de negócio. Em seguida, clique em Guardar.

Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, pode criar registos de conta, contacto e oportunidade ou fundir informações de registo de negócio com registos existentes convertendo o registo de negócio. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade pode incluir informações que afectem os cálculos de receitas.

Antes de começar. Tem de executar as seguintes tarefas:

- Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte Criar registos de negócio (na página 373).
- Configurar a função de utilizador e aceder às definições de perfil. Para obter mais informações sobre estas definições, consulte Definições do perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio" na página 381).

Para converter um registo de negócio numa conta, contacto ou oportunidade

1. Seleccione o registo de negócio que pretende converter a partir da secção Todos os registos de negócio na Página principal do registo de negócio.

   Para mais informações sobre como seleccionar registos de negócio, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhe do registo de negócio, clique no botão Converter para oportunidade.
3. Na página Converter registo de negócio, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para criar novos registos de conta e de contactos para este registo de negócio, seleccione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.

Na secção Conta, o campo Empresa associada para o registo de negócio aparece no campo Conta associada por predefinição. Na secção Contacto, o nome e o apelido do registo de negócio aparecem por predefinição.

- Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, seleccione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.

  Se o registo tiver uma conta associada, esta conta aparece no campo Conta associada. Se o registo tiver um contacto associado, este contacto aparece no campo Contacto associado.

- Para ligar o registo de negócio a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e seleccione outra conta e contacto. Certifique-se de que aparecem os nomes correctos nos campos Conta associada e Contacto associado e que as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente estão seleccionadas.

4 Para converter o registo de negócio numa oportunidade, seleccione Criar oportunidade automaticamente e preencha os campos.

O nome do registo de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por predefinição. Os campos de dados das receitas, data de fecho, passo seguinte e descrição são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes dados na página Converter registo de negócio. Também pode associar o registo de negócio a uma oportunidade existente. Para tal, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione a opção Utilizar oportunidade existente

b Seleccione a oportunidade apropriada utilizando o ícone de pesquisa junto ao campo Oportunidade associada.

5 Para converter o registo de negócio, clique em Guardar.

Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio

Para converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função do utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

Definições de perfil de acesso para converter registos de negócio

Os níveis de acesso que lhe permitem converter registos de negócio são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler e editar
Contacto	Ler e editar

Tipo de registo	Nível de acesso
Registo de negócio	Ler e editar
Oportunidade	Ler e editar

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler, criar e editar
Contacto	Contas	Ler e criar
	Moradas	Ler, criar e editar
Oportunidade	Receitas	Ler e editar
	Contacto	Ler e criar

Definições de função do utilizador para converter registos de negócio

As definições da função que lhe permitem converter registos de negócio são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio Registos de negócio do PRM: Converter registos de negócio.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
  - A caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Registo de negócio em todos os casos de conversão do registo de negócio.
  - Para converter (isto é, associar ou ligar) registos de negócio em oportunidades existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Oportunidade.
  - Para converter registos de negócio em novas oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Oportunidade.
  - Para converter registos de negócio em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Conta.
  - Para converter registos de negócio em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Conta.
  - Para converter registos de negócio em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Contacto.
  - Para converter registos de negócio em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Contacto.

Campos de registo do negócio

Utilize a página Editar registo de negócio para adicionar um registo de negócio ou actualizar detalhes de um registo de negócio.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo de negócio	
Nome	O nome do registo de negócio. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Tipo	O tipo de registo de negócio. As opções incluem: Standard e Não-Standard.
Estado do envio	O estado do envio do registo de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de expiração	A data em que o registo de negócio expirará.
Preço especial obrigatório	Indica se é obrigatório o cálculo de preços especial para o registo de negócio.
Pista associada	Um identificador exclusivo para a pista que resultou no registo de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registo de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste.
Localização do parceiro principal	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o registo de negócio está anexado.
Objectivo	O objectivo associado ao registo de negócio.
Suporte obrigatório	Indica se é obrigatório o suporte pré-vendas para o registo de negócio.
Informações de oportunidades	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Moeda	A moeda seleccionada para a oportunidade à qual o registo de

Campo	Descrição
	negócio está associado.
Volume do negócio	O volume do negócios nas unidades da moeda seleccionada.
Data de fecho	A data de fecho da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Interesse do produto	A área do produto em que o cliente potencial está interessado.
Passo seguinte	O passo lógico seguinte no processo de vendas para a oportunidade associada ao registo de negócio.
Informações sobre o cliente	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registo de negócio.
Novo cliente	Indica se o registo de negócio é para uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país em que a organização do cliente está sedeada.
Rua	A morada da organização do cliente.
Localidade	A localidade na morada da organização do cliente.
Distrito	O estado na morada da organização do cliente.
Código postal	O código postal da morada da organização do cliente.
Contacto associado	O nome de um contacto associado.
Novo contacto	Indica se este é um novo contacto.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome	O nome do cliente.
Outros nomes	Outros nomes do cliente.
Apelido	O apelido do contacto de cliente.
Título da função	O título da função do contacto de cliente.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico do contacto de cliente.
N.º de telefone	O número de telefone do contacto de cliente.
Telemóvel	O número do telemóvel do contacto de cliente.
Fax	O número de fax do contacto de cliente.

Campo	Descrição
Informações de aprovação	
Estado de aprovação	O estado actual da aprovação do registo de negócio.
Aprovador actual	O nome da pessoa que tem de aprovar o registo de negócio a seguir.
Aprovador final	O nome da pessoa que concedeu a aprovação final ao registo de negócio.
Data de envio	A data em que o registo de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data em que o registo de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	O nome do proprietário do registo de negócio. O proprietário pode actualizar o registo, transferir o registo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Este valor afecta quais os registos que são incluídos no relatório que o utilizador ou os gestores executam a partir das páginas Relatórios e Painéis.
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que é proprietário do registo de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste
Criado	O nome da pessoa que criou o registo de negócio.
Modificado	O nome da pessoa que executou a última modificação do registo de negócio.
Descrição	Introduza quaisquer informações adicionais sobre o registo de negócio.

Pedidos de FDM

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem proprietários de marcas com a capacidade de disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, de modo a que um parceiro possa vender os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializar a sua marca. Um *pedido de FDM* é um pedido de fundos no qual um parceiro solicita fundos ao proprietário da marca.

Os parceiros podem pedir pré-aprovações de financiamentos de actividades de marketing. Os pedidos de FDM identificam os detalhes da actividade de marketing e o respectivo custo estimado. O pedido de MDF é posteriormente encaminhado através de um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para o pedido de FDM e pode aprovar, rejeitar ou devolver os mesmos.

Após a conclusão das actividades de marketing, os parceiros podem criar participações para utilizar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. As participações são criadas relativamente a um pedido de FDM específico ou podem existir de forma independente. Um pedido de FDM só pode ter uma participação associada. Quando a participação é aprovada, o fundo é debitado com o pedido de FDM associado.

Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM

A página principal Pedido de FDM é o ponto de partida para pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM).

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de FDM. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de FDM

Pode criar um pedido de FDM clicando no botão Novo na secção Pedido de FDM recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de FDM.

Trabalhar com Listas de pedidos de FDM

A secção Listas de pedidos de FDM mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de FDM.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Todos os pedidos de FDM	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de FDM.
Pedidos de FDM recentemente criados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data de criação.
Pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de FDM	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de FDM	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no

Lista de pedidos de FDM	Descrição
recentemente criados	campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de FDM pendentes	Todos os pedidos de FDM com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM pendentes	Os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM aprovados	Todos os pedidos de FDM aprovados que o utilizador possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados mostra os pedidos de FDM que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM pendentes

A secção Os meus pedidos de FDM pendentes mostra todos os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal do pedido de FDM

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de FDM.

- Listas de pedidos de FDM
- Todos os pedidos de FDM pendentes
- Pedidos de FDM recentemente criados
- Pedidos de FDM recentemente modificados
- Os meus pedidos de FDM pendentes
- Os meus pedidos de FDM aprovados

- Os meus pedidos de FDM recentemente criados
- Os meus pedidos de FDM recentemente modificados
- Pedidos de FDM com a minha aprovação pendente

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de FDM

1. Na Página principal dos pedidos de FDM, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Pedidos de FDM, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir pedidos de FDM

Para gerir pedidos de FDM, execute as seguintes tarefas:

- Enviar pedidos de FDM para aprovação (na página 389)
- Repor pedidos de FDM (na página 389)
- Devolver pedidos de FDM (na página 390)
- Rejeitar pedidos de FDM (na página 391)
- Aprovar pedidos de FDM (na página 391)
- Cancelar pedidos de FDM (na página 392)
- Enviar participações para pedidos de FDM (na página 393)
- Rejeitar participações para pedidos de FDM (na página 393)
- Aprovar participações para pedidos de FDM (na página 394)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

Para obter procedimentos comuns a muitos tipos de registo, consulte o seguinte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Enviar pedidos de FDM para aprovação

Os parceiros podem pedir a pré-aprovação do financiamento das actividades de marketing através do envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM). O pedido de FDM inclui os detalhes da actividade e o montante de fundos que o parceiro prevê gastar.

Antes de começar. Crie o pedido de FDM. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de FDM. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342).

Para enviar um pedido de FDM para aprovação

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende enviar para aprovação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

   Depois de alterar o valor do campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

   - O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
   - A Data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
   - O encaminhamento do pedido de FDM começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o pedido de FDM como o utilizador apropriado.
   - O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM, se ainda não estiver presente.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico.

O pedido de FDM aparece na lista de registos que aguarda as acções do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas actualizações adicionais do pedido (por exemplo, actualizar os montantes pedidos, alterar o fundo associado, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de FDM enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de FDM

Após o envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), e antes da respectiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter reposto o pedido com êxito, poderá continuar a actualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende repor na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

   - O Estado da aprovação é reposto para um valor nulo.
   - Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção (se estiver configurada).
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas (se estiver configurada).

Agora é possível actualizar o pedido de FDM e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos, consulte Enviar pedidos de FDM para aprovação (na página 389).

Devolver pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efectuar alterações ou fornecer informações adicionais.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para devolver um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende devolver na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Guardar, acontece o seguinte:

   - O estado de envio do pedido de FDM é definido como Não enviado.
   - A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
   - É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de FDM pode agora actualizar o pedido e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de FDM, consulte Enviar pedidos de FDM para aprovação (na página 389).

Rejeitar pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se o montante pedido para a actividade de marketing não puder ser concedido.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para rejeitar um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Rejeitado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

   - O estado de envio do pedido de FDM permanece no estado Enviado.
   - A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
   - É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de FDM

Um aprovador pode pré-aprovar um pedido de FDM e atribuir fundos na actividade de marketing pedida. Actualmente, o encaminhamento da aprovação para pedidos de FDM é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação.

NOTA: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação actualiza o campo Aprovador para o aprovador seguinte da cadeia.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de FDM tem de estar definido como Enviado antes de o poder aprovar.

Para aprovar um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, introduza um montante no campo Montante pré-aprovado.

4. Seleccione Aprovado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

   - O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio é Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
   - O Oracle CRM On Demand valida que o montante pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o aprovador actual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
   - O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador actual. O campo Aprovador actual não é actualizado.
   - A data de pré-aprovação é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
   - Um fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação
   - Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações adicionais no mesmo, excepto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de FDM

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), em qualquer altura, se o pedido de FDM já não for válido.

Antes de começar. O estado de aprovação do pedido de FDM tem de estar definido como Aprovado.

Para cancelar um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Editar pedido de FDM, seleccione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação está definido como Aprovado.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser cancelado, é só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de FDM

Os parceiros criam participações para utilizar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto em actividades de marketing. As participações são criadas relativamente a um pedido de fundo de desenvolvimento de marketing (FDM) específico ou podem existir de forma independente.

Para enviar uma participação para um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante da participação total pedido.

4. No campo Estado da participação, seleccione Participação enviada. Em seguida, clique em Guardar.

   Depois de alterar o campo Estado da participação para Participação enviada e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

   - O encaminhamento da participação do pedido de FDM é iniciado.
   - Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de FDN como o utilizador apropriado.
   - O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM se ainda não estiver presente.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de FDM

Uma vez que uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação de FDM deve ter o estado de participação Participação enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Editar pedido de FDM, seleccione Participação negada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Guardar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de FDM

Um aprovador pode aprovar uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) e oferecer um crédito a um parceiro. Actualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de FDM.

Antes de começar. O estado do envio da participação de FDM tem de estar definido como Participação enviada antes de a poder aprovar.

Para aprovar uma participação para um pedido de FDM

1. Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

   Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante total da participação aprovado.

4. Seleccione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.

   Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

   - O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
   - A decisão de participação é definida como a data actual no Oracle CRM On Demand.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Quando a participação é aprovada, debita o fundo associado ao pedido de FDM.

Campos de pedidos de FDM

Utilize a página Edição do pedido de FDM para adicionar um fundo de desenvolvimento de mercado (FDM) ou para actualizar os detalhes de um pedido de FDM existente. A página Edição do pedido de FDM mostra o conjunto completo de campos de um pedido de FDM.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de FDM	
ID	O identificador (ID) do pedido de FDM.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de FDM.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro encarregue do envio do pedido de FDM.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Enviado, Não enviado ou Reposto.
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de FDM aprovado. Por predefinição, é definida para a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	A data em que o pedido de FDM já não é válido.
Campanha	O nome da campanha à qual o pedido de FDM está associado.
Objectivo do marketing	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Região	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Categoria	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros ao qual o pedido de FDM está associado.
Moeda do pedido de FDM	A moeda do pedido de FDM.
Informações de detalhes do pedido de FDM.	
Data de início	A data e a hora em que a actividade de marketing começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora em que a actividade de marketing termina. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta

Campo	Descrição
	data.
Montante pedido	O montante total pedido para a actividade de marketing.
Montante pré-aprovado	O proprietário da marca introduz o montante total aprovado para a actividade de marketing.
Estado de aprovação	O estado de aprovação actual do pedido de FDM.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Data de envio	A data e a hora em que o pedido de FDM foi enviado.
Data de pré-aprovação	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador actual.
Última aprovação por	O nome do aprovador anterior.
Código do motivo	O motivo pelo qual a actividade de marketing não foi aprovada. Os valores predefinidos são: Duplicado, Informações incorrectas, Informações insuficientes e Outros.
Informações da participação	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que o parceiro está a pedir para a actividade de marketing.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total aprovado pelo proprietário da marca para a actividade de marketing.
Estado da participação	O estado actual da participação.
Data de decisão da reclamação	A data em que uma decisão foi tomada sobre a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferir o registo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.

Campo	Descrição
Modificado	O nome da pessoa que cria ou actualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou actualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de FDM. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário é preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Conta de parceiro de origem	O nome do parceiro que iniciou o pedido de FDM.

Pedidos de cálculo de preços especial

Os *Pedidos de cálculo de preços especial* incluem o conjunto de processos comerciais, pelo qual um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto sobre um produto. Por exemplo, um pedido de cálculo de preços especial poderá ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência para descer nos preços. O proprietário da marca concede os preços mais baixos e fornece créditos ao parceiro após a venda. O preço especialmente autorizado é por norma válido para um produto, quantidade, duração autorizados e o parceiro ou cliente final ou ambos.

Os pedidos de cálculo de preços especial incluem as duas fases que se seguem:

Gestão de pedidos de cálculo de preços especial. O parceiro ou o proprietário da marca em nome do parceiro cria um pedido de cálculo de preços especial para um produto e fornece detalhes, tais como o motivo para o preço mais baixo. O parceiro submete o pedido ao proprietário da marca para aprovação e, quando o pedido for aprovado, vende o inventário por um novo preço mais baixo ao cliente. Após a venda, o parceiro pode utilizar o processo de participação de cálculo de preços especial para participar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Gestão de participações de cálculo de preços especial. O parceiro cria uma participação de cálculo de preços especial para pedidos de cálculo de prelços especiais aprovados e abertos para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios Ponto-de-venda são submetidos após a venda com participações de cálculo de preços especial. Após a aprovação do pedido, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro perla diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Os pedidos de cálculo de preços especial beneficiam os proprietários da marca e os parceiros das seguintes formas:

- Permitir que os proprietários da marca suportem os respectivos parceiros em situações competitivas
- Encorajar os parceiros a comprar e armazenar produtos de proprietários da marca, mesmo que os preços diminuam no futuro

Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial

A Página principal do pedido de cálculo de preços especial é o ponto de partida para a gestão de pedidos de cálculo de preços especial.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de cálculo de preços especial. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de cálculo de preços especial

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial clicando no botão Novo na secção Pedido de cálculo de preços especial recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de pedido de cálculo de preços especial (na página 413).

Trabalhar com listas de pedidos de cálculo de preços especial

A secção Listas de pedidos de cálculo de preços especial mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de Pedidos de cálculo de preços especial.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Todos os pedidos de cálculo de preços especial	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de cálculo de preços especial.
Pedidos de cálculo de preços criados recentemente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data de criação.
Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial aprovados que possui.
Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que têm o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada e o utilizador é o aprovador seguinte.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados mostra os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes mostra todos os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do pedido de cálculo de preços especial do utilizador

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial:

- Listas de pedidos de cálculo de preços especial
- Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Pedidos de cálculo de preços criados recentemente

- Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente
- Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics do pedido de cálculo de preços especial, na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial.)

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial do utilizador

1. Na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir pedidos de cálculo de preços especial

Para gerir pedidos de cálculo de preços especial, execute as seguintes tarefas:

- Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial (na página 401)
- Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial (na página 402)
- Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação (na página 402)
- Repor pedidos de cálculo de preços especial (na página 403)
- Devolver pedidos de cálculo de preços especial (na página 404)
- Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial (na página 405)
- Aprovar pedidos de cálculo de preços especial (na página 405)
- Cancelar pedidos de cálculo de preços especial (na página 406)
- Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial (na página 407)
- Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial (na página 408)
- Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial (na página 408)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)

- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial

Pode ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial para:

- Controlar os produtos que pertencem ao pedido de cálculo de preços especial
- Calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados (autorizados)

NOTA: Clique no botão Actualizar totais do pedido para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos de preço especial disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para ligar um produto a um pedido de cálculo de preços especial

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial) ao qual pretende ligar um produto.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.

3. No campo Produto, seleccione o produto que pretende adicionar ao pedido de cálculo de preços especial.

4. Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, actualize os campos obrigatórios.

   Para obter informações sobre os campos, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (na página 410).

5. Guarde o registo.

Para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) para o qual pretende calcular os montais totais pedidos e pré-aprovados.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial.

3. Clique em Actualizar totais do pedido na secção Produtos com cálculo de preços especial.

   Esta acção calcula os montantes totais pedidos e pré-aprovados e actualiza os campos Montante total pedido e Montante total autorizado no pedido de cálculo de preços especial.

Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

Pode associar um pedido de cálculo de preços especial a um programa de parceiros específico em que participa.

Para ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

1. Navegue para a página Editar o pedido de cálculo de preços especial.

2. Na lista Programa de parceiros, seleccione o programa de parceiros que pretende adicionar ao pedido de preço especial e, em seguida, clique em Guardar.

Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria um pedido de cálculo de preços especial para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo da diminuição do preço. O parceiro envia o pedido de cálculo de preços especial ao proprietário da marca para aprovação. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o pedido de cálculo de preços especial com uma variedade de critérios e, em última análise, decide se aprova o pedido.

Antes de começar. Deve criar primeiro o pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar registos, consulte Criar registos (na página 42). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342).

Para enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende enviar para aprovação.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, seleccione Enviado no campo Estado do envio.

4. Clique em Guardar.

   Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

   - O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
   - A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
   - O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
   - O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipa do pedido de cálculo de preços especial.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico necessárias.

O pedido de cálculo de preços especial aparece na lista de registos que aguarda a acção do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas actualizações adicionais do pedido de cálculo de preços especial (por exemplo, adicionar ou remover produtos, actualizar os preços pedidos, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de cálculo de preços especial enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de cálculo de preços especial

Após o envio de um pedido de cálculo de preços especial, e antes da respectiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter reposto o pedido de cálculo de preços especial com êxito, poderá continuar a actualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado e um estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor pedidos de cálculo de preços especial

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende repor.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, seleccione Reposto no campo Estado do envio.

4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O estado da aprovação é reposto para branco.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Pode agora actualizar o pedido de cálculo de preços especial e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação (na página 402).

Devolver pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efectuar alterações. O aprovador pode fornecer comentários e pedir informações adicionais ao proprietário.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para devolver pedidos de cálculo de preços especial

1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende devolver na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal de pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, seleccione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Devolvido e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de cálculo de preços especial pode actualizar o pedido de cálculo de preços especial e reenviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação (na página 402).

Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se os descontos pedidos não puderem ser concedidos.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3. Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, seleccione Rejeitado no campo Estado da aprovação.

4. Clique em Guardar.

   Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

   - O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial permanece no estado Enviado.
   - A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
   - Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
   - Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de cálculo de preços especial

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um pedido de cálculo de preços especial. Actualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar manualmente o campo do aprovador actual para mover o pedido de cálculo de preços especial ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Cada aprovador na cadeia de aprovação actualiza o campo Aprovador para executar a aprovação a vários níveis.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de cálculo de preços especial tem de ser definido como Enviado antes de o poder aprovar.

Para aprovar pedidos de cálculo de preços especial

1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, seleccione Aprovado no campo Estado da aprovação.

4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio está definido como Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador actual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o Montante total autorizado é igual à soma dos montantes autorizados de todos os produtos com cálculo de preços especial. Se não for igual, a validação falha e é enviada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador actual. O campo actual Aprovador não é actualizado.
- A data de autorização é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações adicionais no mesmo, excepto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de cálculo de preços especial

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de cálculo de preços especial, se o pedido já não for válido.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial tem de ter um estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar um pedido de cálculo de preços especial

1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal Pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, seleccione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação é Aprovado.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser cancelado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Os parceiros utilizam o processo de participação de cálculo de preços especial para participar na diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado que é autorizado no pedido de cálculo de preços especial. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia a participação através da utilização de uma variedade de critérios e decide se aprova ou não a participação.

Para enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação pedido.

4 No campo Estado da participação, seleccione Participação enviada. Em seguida, clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado da participação para Enviada e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de cálculo de preços especial se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial

À medida que uma participação de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação do pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de participação Enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de cálculo de preços especial

1. Seleccione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3. Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, seleccione Participação negada no campo Estado da participação.

4. Clique em Guardar.

   Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Guardar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Um aprovador pode aprovar uma participação de preço especial e oferecer um crédito a um parceiro. Actualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de preço especial.

Antes de começar. O estado da participação de cálculo de preços especial tem de ser definido como Participação enviada antes de poder aprová-lo.

Para aprovar participações de pedidos de cálculo de preços especial

1. Seleccione o pedido de preço especial para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de preço especial, na página principal Pedido de preço especial.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação aprovado.

4 Seleccione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da participação para Aprovada, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
- A decisão de participação é alterada para a data actual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados

Para gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados, execute as seguintes tarefas:

- Criar produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados (consultar "Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados" na página 409)
- Campos do produto com cálculo de preços especial (na página 410)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados

Pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado de um pedido de cálculo de preços especial para indicar o custo pedido (ou outras informações) para um produto específico. No Oracle CRM On Demand, pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir da página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Antes de poder criar produtos com cálculo de preços especial, a área Produtos com cálculo de preços especial deve ser adicionada à página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial como um artigo relacionado. Para obter mais informações sobre a adição de artigos relacionados, consulte Personalizar disposições de artigos relacionados (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160).

Para criar produtos com cálculo de preços especial como um artigo relacionado

1. Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
2. No campo Nome do produto, seleccione um produto.
3. Actualize o resto dos campos na página Edição do produto do pedido de cálculo de preços especial, conforme necessário. Em seguida, clique em Guardar.

   Para obter informações sobre cada campo, consulte Campos do produto com cálculo de preços especial (na página 410).

Campos do produto com cálculo de preços especial

Utiliza a página Editar produto com cálculo de preços especial para criar um novo produto com cálculo de preços especial. A página Editar produto com cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações que visualiza no ecrã poderão ser diferentes das informações desta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais referente aos campos das páginas Editar produto com cálculo de preços especial.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Produto	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido de cálculo de preços especial estiver relacionado com uma oportunidade, só é possível seleccionar os produtos que existam para essa oportunidade. Caso contrário, todos os produtos são listados.
Produto: Categoria do produto	A categoria do produto transitada com a definição do produto. Só de leitura.
Quantity	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido de cálculo de preços especial.
Moeda	A moeda para o produto de cálculo de preços especial.

Campo	Descrição
Produto: N.º da peça	O número da peça transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: Estado	O estado transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
PVR	O preço de venda recomendado (PVR) pelo fabricante na moeda utilizada. Este campo é só de leitura para o parceiro. Se um cliente final tiver sido definido para o pedido de cálculo de preços especial e uma lista de preços tiver sido associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preenche o campo PVR após guardar o registo Produto com cálculo de preços especial, com base nesta lista de preços. As condições seguintes devem ser também preenchidas: ■ A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'PVR' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços). Se uma lista de preços não tiver sido associada ao cliente final, a lista de preços no cabeçalho Pedido de cálculo de preços especial permanecerá vazio.
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	
Custo da compra	O preço que o parceiro pagou originalmente pelo produto. O Oracle CRM On Demand preenche este campo após guardar o registo Produto com cálculo de preços especial a partir da lista de preços associada à conta de parceiro proprietário. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições: ■ A Lista de preços associada à Conta de parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços).

Campo	Descrição
	Pode editar o campo Custa da compra e alterar o valor predefinido.
Custo pedido	O preço reduzido que o parceiro solicitou para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de revenda pedido	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretende vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro que foi negociado para o pedido de cálculo de preços especial. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Montante pedido	Calcula o desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula o montante.
Percentagem de desconto pedido	Calcula a percentagem de desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto.
Montante autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Percentagem de desconto autorizado	Calcula a percentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto autorizado.
Justificação de cálculo de preços especial	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para o pedido de cálculo de preços especial.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro concorrente	O nome do parceiro concorrente.
Outras informações do concorrente	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que cria o item de lista. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Modificado por	O nome da pessoa que cria ou actualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou actualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre este item de lista. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Campos de pedido de cálculo de preços especial

Utilize a página Edição do pedido de cálculo de preços especial para adicionar um pedido de cálculo de preços especial ou para actualizar os detalhes de um pedido de cálculo de preços especial existente. A página Edição do pedido de cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos de um pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de cálculo de preços especial	
ID	O identificador (ID) do pedido de cálculo de preços especial.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de cálculo de preços especial.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Estado do envio	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado, Reposto.
Data de conclusão	A data em que tem de ter o pedido de cálculo de preços especial aprovado. Por predefinição, este campo apresenta a data como uma semana a partir da data de hoje.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Oportunidade	O nome da oportunidade à qual o pedido de cálculo de preços está relacionado.
Cliente final	O cliente final do pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, só pode seleccionar Conta da oportunidade.
Conta de parceiro de origem	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Registo de negócio	O registo de negócio com o qual o pedido está relacionado.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o pedido de cálculo de preços especial está associado.

Campo	Descrição
Moeda	A moeda para a qual o preço é convertido. Pode seleccionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar essa funcionalidade.
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	
Data de início	A data e a hora em que o cálculo de preços especial começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora após as quais o cálculo de preços já não produz efeitos. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante total pedido	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante pedido de cada produto com cálculo de preços especial.
Montante total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante autorizado de cada produto com cálculo de preços especial.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Data de envio	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi enviado.
Data de autorização	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador actual.
Estado de aprovação	O estado de aprovação actual do pedido de cálculo de preços especial, tal como Aprovação pendente, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Informações da participação	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que está a ser pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total que está a ser aprovado pelo proprietário da marca.
Estado da participação	O estado actual da participação, tal como Em Curso, Participação enviada, Participação negada e Participação

Campo	Descrição
	aprovada.
Data de decisão da reclamação	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.
Modificado	O nome da pessoa que cria ou actualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou actualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de cálculo de preços especial. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário é preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gestor do canal	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.

Fundos

Utilize as páginas Fundos para criar, actualizar e controlar fundos.

Normalmente, um *fundo* é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos definidos à parte para um objectivo específico. Os fundos podem ser fundos de desenvolvimento de mercado, fundos cooperativos, fundos de promoção comercial, etc. Nas páginas Fundos, é possível gerir um conjunto de actividades que requeiram pré-aprovação e participações do processo de fundos de marketing. Como gestor de fundos, o utilizador cria um registo de fundos.

Quando cria um registo de fundos, o utilizador torna-se no proprietário dos fundos ou no gestor de fundos. Os proprietários de fundos podem actualizar ou eliminar registos de fundos, adicionar outros utilizadores como participantes nos fundos, criar entradas de crédito e de débito e adicionar anexos e notas a um fundo.

Os participantes nos fundos podem visualizar o registo de fundos, mas não podem editá-lo. Também podem enviar pedidos de pré-aprovação e pedidos de participação relativamente aos fundos nos quais estão listados

como participantes. Os gestores de fundos podem visualizar e editar pedidos de fundos relativamente aos fundos dos quais são proprietários e podem aprovar ou rejeitar estes pedidos de fundos.

NOTA: Não é possível editar pedidos de fundos nos quais o campo Estado esteja definido como Participação aprovada.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o trabalho com fundos, o separador Fundos poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal de Fundos

A Página principal de Fundos é o ponto de partida para gerir fundos e pedidos de fundos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de fundos. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um fundo ou um pedido de fundos

É possível criar um fundo ou um pedido de fundos clicando em Fundo ou Pedido de fundos na secção Criar, à esquerda da Página principal de Fundos. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do fundo (na página 426).

Trabalhar com listas de fundos ou listas de pedidos de fundos

As secções Listas de fundos e Listas de pedidos de fundos mostram um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que o utilizador e os respectivos subordinados possuem
Todos os fundos activos	Todos os fundos que o utilizador e os respectivos subordinados possuem e que apresentam o estado Activo
Os meus fundos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus fundos activos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário e que apresentam o estado Activo

A tabela que se segue descreve as listas de pedidos de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de pedidos de fundos	Filtros

Lista de pedidos de fundos	Filtros
Todos os pedidos de fundos	Todos os pedidos de fundos que o utilizador e os respectivos subordinados possuem
Os meus pedidos de fundos	Pedidos de fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus pedidos de fundos pendentes	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovação enviada.
Pedido de fundos pendente	Todos os pedidos de fundos com o estado Pré-aprovação enviada.
Os meus pedidos de fundos aprovados	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os pedidos de fundos pendentes

Para visualizar os pedidos de fundos pendentes, procure na secção Os meus pedidos de fundos pendentes, que mostra as seguintes informações: Nome do pedido de fundos, Fundo, Pré-aprovação obrigatória, Concedido, Aprovado, Data do pedido, Data limite e Estado.

Os pedidos de fundos pendentes do utilizador são os pedidos com o estado Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recentemente modificados, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar actividades para pedidos de fundos

Para visualizar actividades abertas para pedidos de fundos, procure na secção Pedido de fundos - Actividades abertas, que mostra as seguintes informações: Data limite, Prioridade, Actividade, Assunto e Pedido de fundos.

Estas informações fornecem a lista das actividades abertas ligadas aos pedidos de fundos do utilizador. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que o utilizador ou o gestor especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima indica prioridade alta, nenhuma seta indica prioridade média e uma seta para baixo indica prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Para expandir a lista de pedidos de fundos recentemente modificados, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de fundos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de fundos:

- Pedidos de fundos pendentes
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório na Página principal de fundos)

Para adicionar secções à Página principal de fundos

1. Na Página principal de fundos, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- Fundos (na página 415)
- Gerir fundos (na página 418)
- Campos de fundos (consultar "Campos do fundo" na página 426)

Gerir fundos

Para gerir fundos, execute as seguintes tarefas:

- Adicionar participantes no fundo (na página 419)
- Adicionar créditos a fundos (na página 420)
- Processar pedidos de fundos (na página 421)
- Processar participações (consultar "Processar reclamações" na página 424)
- Aplicar débitos a fundos (na página 425)
- Rever a actividade do fundo (na página 425)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Pode actualizar um registo de fundo se for o respectivo proprietário. Se for participante no fundo, pode criar e actualizar pedidos de fundos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)
- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Ver auditorias para registos (na página 115)
- Personalizar a auditoria (na página 1175)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do fundo relacionadas e tópicos de interesse:

- Trabalhar com a Página principal de Fundos (na página 416)
- Campos do fundo (na página 426)
- Relatórios (na página 743)
- Controlar activos (na página 207)

Adicionar participantes no fundo

Quando cria um registo de fundo, torna-se o proprietário do fundo por predefinição. Em seguida, pretende adicionar participantes no fundo. Adicionar alguém como participante no fundo permite que essa pessoa veja o registo de fundo e submeta pedidos de fundos.

Antes de começar. Para que os utilizadores apareçam na lista de participantes no fundo elegíveis, devem ser primeiro configurados como utilizadores activos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para adicionar um participante no fundo

1. Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Participantes no fundo e clique em Adicionar.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Participantes à disposição. Para obter mais informações sobre como alterar a disposição, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3 Na página Adicionar participante no fundo, clique no ícone Pesquisar e seleccione o utilizador.

A lista de utilizadores é composta por todas as pessoas que utilizam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

4 Guarde o registo.

Adicionar créditos a fundos

Para disponibilizar fundos, adicione crédito ao fundo.

Para adicionar crédito a um fundo

1 Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Créditos do fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3 Introduza as informações conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, guarde o registo.

Campo	Descrição
Fundos	O nome do fundo que é definido para o fundo actual por predefinição. (Só visualização.)
Nome do crédito	O nome deste registo do crédito. Este campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Montante	O montante do crédito que vai aplicar ao fundo, por exemplo, €500.
Descrição	A descrição deste crédito do fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (DD/MM/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.

Processar pedidos de fundos

Quando pretender começar a utilizar algum do montante do fundo, crie um pedido de fundos e submeta-o ao gestor de fundos para aprovação. Para controlar a fase do pedido do fundo, o utilizador e o gestor de fundos podem actualizar o campo Estado.

Para submeter um pedido para pré-aprovação

1 Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Pedidos de fundos e clique em Novo.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Pedidos de fundos à sua disposição. Para obter mais informações, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3 Na página Editar pedido de fundos, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve informações de campo para pedidos de fundos. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de fundos	
ID do pedido*	O identificador do pedido de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID do pedido. (Campo obrigatório.)
Nome do pedido de fundos	O nome do Pedido de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	Indica o tipo de fundo. Trata-se de um campo personalizável que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.) São fornecidos dois tipos de fundos: ■ **FDMs (fundos de desenvolvimento de mercado).** Estes fundos são utilizados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa, para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e a comercializar os seus produtos. ■ **SPAs (autorização de preço especial).** Estes fundos são utilizados por uma empresa para suportar pedidos de cálculo de preços especial. Estes pedidos de cálculo de preços especial são pedidos de fundos que um parceiro envia para obter um preço especial num produto ou grupo de produtos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro possa ficar concorrente ou criar uma margem específica.
Fundo	O nome do fundo ligado. (Campo obrigatório.)

Campo	Descrição
Estado	O estado actual do Pedido de fundos. (Campo obrigatório.) Seguem-se as opções predefinidas: Participação aprovada, Participação recusada, Participação enviada, Em curso, Pré-aprovação recusada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovado. Os participantes no fundo podem alterar o estado para: Em curso, Pré-aprovação submetida ou Reclamação submetida.
Data limite	A data na qual tem de ter o pedido de fundos aprovado. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade com a qual o produto está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual pertence a oportunidade relacionada.
Campanha	Utilize para ligar uma campanha a um fundo.
Objectivo do marketing	As opções predefinidas são Incentivo a parceiros, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Lançamento de novo produto ou Retenção do cliente.
Região	As opções predefinidas são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Médio Oriente, Nenhum, América do Norte, Europa do Norte, Outro, América do Sul, Europa do Sul ou Mundial.
Categoria	As opções predefinidas são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Direct Mailing, Apresentações, Evento executivo, Publicidade conjunta, Outra, Promoção, Amostras, Seminário, Spiff, Feira para profissionais ou Formação.
Programa de parceiros	Um programa do parceiro para o qual o pedido de fundos está a ser criado.
Informações de detalhes do pedido de fundos	
Requisito de pré-aprovação	O montante dos fundos de que precisará para executar as tarefas.
Concedido	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante concedido ao participante, com base no montante pedido no campo Requisito de pré-aprovação.
Montante pedido na participação	Após a conclusão da tarefa, o participante reclama o montante gasto com a conclusão da tarefa utilizando este campo.
Aprovado	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante aprovado com base no montante reclamado.
Data do pedido	Predefine para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante do pedido de fundos.
Data de decisão da	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o

Campo	Descrição
participação	Gestor de fundos aprovou o montante da reclamação de fundos.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos.
Data de fim	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos. Após esta data, o pedido de fundos deixará de ser válido.
Moeda de pedido de fundos	A moeda em que o fundo foi pedido.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Modificado	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou actualizado. Gerado pelo sistema.
Conta de proprietário	Trata-se da conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor de canais	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Descrição	Este campo tem um limite de 250 caracteres.

1 Para o estado, seleccione Pré-aprovação submetida.

2 Guarde o registo.

O registo de pedido de fundos aparece na secção Pedidos de fundos pendentes na Página principal de Fundos do gestor de fundos.

Para pré-aprovar um pedido de fundos

1 Na página principal de Fundos, seleccione o pedido de fundos a partir da secção Pedidos de fundos pendentes.

2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.

3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:

a Introduza a data apropriada no campo Data de pré-aprovação.

b Introduza o montante que aprovou no campo Concedido.

c Actualize o campo Estado para Pré-aprovado.

4 Guarde o registo.

Processar reclamações

Depois de o pedido de fundos ser aprovado pelo Gestor de fundos e ter concluído a tarefa para a qual pediu os fundos, poderá submeter uma reclamação. Após submeter a reclamação, o Gestor de fundos pode revê-la e aprová-la.

Para submeter uma reclamação

1 Seleccione um pedido de fundos a partir de uma Lista de pedidos de fundos para a qual pretende submeter uma participação ou seleccione um pedido de fundos pré-aprovado (listado na secção Pedido de fundos pendente na página principal Fundos).

Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.

3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:

a Introduza o montante reclamado no campo Montante pedido na reclamação.

b Seleccione Reclamação submetida, a partir do campo Estado.

c Introduza uma data apropriada no campo Data de vencimento.

4 Guarde o registo.

Para aprovar uma reclamação

1 Seleccione o pedido de fundos (listado na secção Pedido de fundos pendente, na página principal Fundos) para o qual pretende aprovar uma participação.

Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do pedido de fundos, reveja o montante a reclamar no campo Montante pedido na reclamação e, em seguida, clique no botão Editar.

3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:

a Introduza o montante que aprovou no campo Aprovado.

b Introduza a data apropriada no campo Data de decisão da reclamação.

c Seleccione Reclamação aprovada, a partir do campo Estado.

NOTA: Para aprovar fundos, tem de ter o Limite de aprovação do fundo definido como um valor suficiente no registo do utilizador. Contacte o administrador se o limite de aprovação não for suficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não lhe permite aprovar um pedido de fundos que resulta num saldo de fundos negativo, excepto se a caixa de verificação Permitir saldo negativo estiver seleccionada na página Detalhes do fundo.

4 Guarde o registo.

Após uma reclamação ser aprovada, irá aparecer na secção Débitos do fundo no registo de fundo.

NOTA: Após a aprovação de uma participação, já não poderá editar o pedido de fundos.

Aplicar débitos a fundos

Para deduzir um montante do fundo, crie um registo de débito.

Aplicar um débito a um fundo

1 Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.

3 Na página Editar débito do fundo, introduza as informações necessárias.

O Nome do pedido de fundos tem um limite de 50 caracteres.

Rever a actividade do fundo

Pode rever os registos que gere na actividade do fundo ou, se for um administrador de fundos na sua empresa, rever todos os fundos e pedidos de fundos da empresa. Isto permite-lhe monitorizar e controlar a actividade do fundo.

Para rever a actividade de um fundo

1 Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Auditoria.

A lista rastreia todas as actividades relacionadas com o fundo, incluindo transacções, datas e pessoas envolvidas.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Auditoria à disposição. Para mais informações, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

Campos do fundo

Utilize a página Editar fundo para adicionar um fundo ou actualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos para um registo de fundo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do fundo	
ID do fundo	O identificador de fundos. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de fim	Período de validade do fundo.
Estado	As opções predefinidas são Activo, Fechado, Em curso ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são: ■ **FDM (Fundos de desenvolvimento de marketing).** FDM são fundos monetários atribuídos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender os respectivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. ■ **SPA (Autorização de Preço Especial).** A SPA permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que esteja a ser vendido.
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para aparecerem nesta lista de selecção.
Permitir saldo negativo	A selecção desta caixa de verificação permite que os fundos tenham um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo dos fundos for 500 Euros, poderá ser aprovado um pedido de fundos de 600 Euros. Se esta caixa de verificação não estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem a indicar que os saldos negativos não são permitidos se o aprovador dos fundos tentar aprovar o mesmo pedido de fundos de 600 Euros. (Campo obrigatório.)

Campo	Descrição
	Está caixa de verificação está seleccionada por predefinição.
Montante alvo	O montante total em euros destinado para o fundo. (Campo obrigatório.)
Créditos totais	Campo só de leitura. A soma de todos os créditos criados do fundo na secção Créditos do fundo.
Débitos totais	Campo só de leitura. Soma de todos os débitos do fundo criados na secção Débitos do fundo. Assim que uma reclamação de fundos é aprovada, um registo de débito é automaticamente criado na secção Débito do fundo.
Saldo	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Débitos totais).
Total pré-aprovado	Campo só de leitura. A soma de todos os pedidos de fundos aprovados para um determinado fundo. Assim que o Gestor de fundos aprova um pedido de fundos, o valor reflecte-se neste campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares ou euros. Utilize o ícone do selector Moeda para escolher a moeda do fundo.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Modificado	Nome da pessoa que actualizou pela última vez o registo seguido da data e hora da ocorrência.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- Fundos (na página 415)
- Trabalhar com a Página principal de Fundos (na página 416)
- Gerir fundos (na página 418)

Cursos

Um *curso* consiste num programa educacional estruturado oferecido com o objectivo principal de transmitir um conjunto de aptidões específicas para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente as que lidam com produtos ou serviços complexos, requerem que os seus parceiros e revendedores recebam formação adequada e se familiarizem com o que vendem. Deste modo, os cursos tornam-se num mecanismo para disseminar conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Normalmente, os cursos centram-se num produto ou família de produtos específico. No entanto, por vezes poderão também lidar com conceitos ou princípios genéricos. Os cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, formação prática, baseado em laboratório, etc.) ou uma mistura de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto ou a conjunto de produtos específico. Da mesma forma, um curso pode também ser associado a uma única categoria do produto, várias categorias do produto ou nenhuma destas opções. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, pode também capturar vários atributos básicos de um curso, tais como a duração, custo, datas de início e fim, dependências de outros cursos, etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, contratados externamente a fornecedores de assistência de formação designados ou ambos. Com o Oracle CRM On Demand, pode definir a lista de fornecedores de terceiros que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Assim que um curso é publicado, os empregados do parceiro podem inscrever contactos no curso.

Trabalhar com a página principal de curso

A Página principal Curso constitui o ponto de partida para gerir cursos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Curso. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um curso

Pode criar um curso clicando no botão Novo na secção Cursos recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de cursos, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do curso (na página 434).

Trabalhar com listas de cursos

A secção Listas de cursos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.

Lista de cursos	Descrição
Cursos recentemente criados	Todos os cursos que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos recentemente modificados	Todos os cursos que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos recentemente introduzidos	Todos os cursos que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos cancelados	Todos os cursos que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o curso que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os meus cursos	Todos os cursos que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente criados	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente modificados	Todos os cursos actualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar cursos recentemente modificados

A secção Cursos recentemente modificados mostra os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Curso

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Curso:

- Todos os cursos
- Cursos recentemente criados
- Cursos recentemente modificados
- Cursos recentemente introduzidos
- Cursos cancelados
- Os meus cursos
- Os meus cursos recentemente criados
- Os meus cursos recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Curso

1. Na página principal Curso, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Curso, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir cursos

Para gerir cursos, execute as seguintes tarefas:

- Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções (na página 452)
- Associar cursos a exames e certificações (na página 431)
- Relacionar cursos com outros cursos (na página 432)
- Tornar cursos visíveis a parceiros (na página 432)
- Inscrever-se em cursos (na página 433)
- Actualizar o registo de inscrição no curso (na página 433)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Adicionar notas (na página 95)

- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o curso for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o curso for aplicável a uma solução, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a produtos, categorias de produtos ou soluções

1. Na secção Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o produto (ou a categoria do produto) e clique em Guardar.
3. Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um curso com soluções, independentemente do curso estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar cursos a exames e certificações

Um curso culmina normalmente num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar um curso a exames, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a exames e certificações

1. Na secção Exames do curso ou Cursos de certificação da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o exame ou certificação como apropriado.
3. Clique em Guardar.
4. Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou certificado.

Relacionar cursos com outros cursos

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um curso com outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito para um curso, um seguimento de outro curso e uma substituição de outro curso possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos cursos disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não irá impor os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se inscrever num curso. Deste modo, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A poderá ser definida como um pré-requisito para se inscrever no curso B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto inscrever-se no curso B, mesmo que não se tenha inscrito no curso A.

NOTA: Para garantir que um curso não pode ser relacionado com o próprio, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao do curso na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Cursos relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um curso com outro curso

1. Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que pretende relacionar com outro curso.
2. Na secção Cursos relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
3. Na página Editar cursos relacionados, seleccione o curso relacionado e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Tornar cursos visíveis a parceiros

Os cursos estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o curso visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do curso.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de cursos disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar cursos visíveis a parceiros

1. Na secção Equipa de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar utilizadores.
2. Na página Edição da equipa de cursos, especifique o nome de utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o curso esteja visível.

   NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
3. Clique em Guardar.

Inscrever-se em cursos

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se inscrever num curso para melhorar o seu conjunto de aptidões relativo a um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se inscrever num curso

1. Na página Lista de cursos, clique no nome do curso em que pretende inscrever-se.
2. Na secção Inscrições em cursos da página Detalhes do curso, clique em Inscrever-se.
3. Na página Edição da inscrição no curso, seleccione o curso e o candidato que pretende inscrever. Em seguida, clique em Guardar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta várias inscrições por parte do mesmo contacto no mesmo curso. Um contacto poderá necessitar de fazer mais do que uma inscrição no mesmo curso por várias razões, como por exemplo, concluir uma inscrição incompleta, uma actualização, etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se inscreva repetidamente no mesmo curso desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Actualizar o registo de inscrição no curso

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo de inscrição no curso. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo

Estado no registo de inscrição. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo de inscrição no curso:

1. Na secção Inscrições em cursos da página de detalhes Curso, clique na ligação Editar para o registo de inscrição que pretende modificar.
2. Modifique os campos conforme necessário.
3. Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos do curso

Utilize a página Editar curso para adicionar um curso ou actualizar detalhes de um curso existente. A página Editar curso mostra o conjunto completo de campos para um curso.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página Lista de cursos e na página Detalhes do curso. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome do curso. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas. Certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar cursos duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de curso que pretende utilizar para este curso.
Status	O estado do curso, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode

Campo	Descrição
	modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o curso é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um curso durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos introduzidos recentemente na página principal do curso.
ID do curso	Identificador interno para o curso. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o curso se foca. Utilize este campo apenas se o curso se focar numa única categoria do produto. Se o curso for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de curso.
Produto principal	O produto principal em que o curso se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o curso se focar num único produto. Se o curso for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos do curso.
Disponível até	A data após a qual o curso já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o curso vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos desactivados na página principal do curso.
Secção Detalhes do curso	
Duração (Horas)	A duração do curso.
Duração do curso (Dias)	A duração do curso. Os cursos com uma maior duração (normalmente mais de 8 horas) são normalmente dados durante vários dias.
Formato	Indica o formato de entrega do curso.
Suporte multimédia	Indica o suporte multimédia do curso.
ID único externo	O identificador exclusivo do curso num sistema externo. Este ID é obrigatório quando importar dados de um sistema externo e tem de saber se um futuro curso já foi importado anteriormente.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso. O campo Web site é útil se as informações do curso forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.

Campo	Descrição
Taxa do curso	A taxa cobrada para realizar o curso.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo curso, tal como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, “Cheque ou crédito”, “Dinheiro ou crédito”, etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	O principal ponto de contacto para o curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: empresa	A empresa do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: correio electrónico	O endereço de correio electrónico seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Nome	O nome do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o curso.
Criado: Data	A data em que o curso foi criado.
Proprietário	O proprietário actual do curso.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o curso. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o curso foi actualizado mais recentemente.

Campos de inscrição no curso

Utilize a página Inscrição no curso para se inscrever num curso. A página Inscrição no curso mostra o conjunto completo de campos para uma inscrição no curso.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da inscrição	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objectivo	O objectivo, se existir, para se inscrever no curso.
Data de inscrição	Por predefinição, é utilizada a data do sistema actual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado da inscrição	O estado actual da inscrição no curso. Conforme pré-configurado, este valor utiliza a predefinição Inscrito durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que irá participar no curso. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da inscrição	Os números de inscrição são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o curso foi concluído pelo candidato.
Parceiro do curso	A empresa parceira pela qual o candidato se inscreve para o curso específico.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que se inscreveu no curso.

Campo	Descrição
Criado: Data	A data na qual a pessoa que se inscreveu no curso.
Proprietário	O proprietário actual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez a inscrição no curso. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o registo da inscrição no curso foi actualizado mais recentemente.

Exames

Um *exame* consiste num meio de medição da competência de um individuo sobre uma aptidão específica ou conjunto de aptidões. Os exames são geralmente o passo lógico seguinte para um individuo após concluir um curso. Normalmente, um curso culmina num exame ou série de exames. Espera-se que um indivíduo efectue o registo e compareça para realizar os exames após concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas se em todos os exames finais for obtida uma classificação mínima positiva.

Tal como um curso, um exame também pode ser associado a um produto ou grupo de produtos bem como a uma categoria do produto ou várias categorias do produto. No Oracle CRM On Demand, é possível definir um exame dedicado a um produto específico ou a um conjunto de produtos ou categorias do produto. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos de forma a que a progressão lógica do curso para o exame possa ser efectuada de forma precisa.

Uma vez que os exames são normalmente administrados e geridos por fornecedores de assistência de teste autorizados em vez da própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite-lhe definir a lista deste tipo de fornecedores de terceiros para efectuar um exame específico. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para registar qualquer contacto ao qual tenha acesso para efectuar um exame.

Trabalhar com a página principal de exames

A Página principal Exame constitui o ponto de partida para gerir exames.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Exame. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um exame

Pode criar um exame clicando no botão Novo na secção Exames recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de exames, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do exame (consultar "Campos de exame" na página 445).

Trabalhar com Listas de exames

A secção Listas de exames mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os exames	Lista todos os exames para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Exames recentemente criados	Todos os exames que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente modificados	Todos os exames que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente introduzidos	Todos os exames que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames cancelados	Todos os exames que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o exame que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os meus exames	Todos os exames que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames criados recentemente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames recentemente modificados	Todos os exames actualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar exames recentemente modificados

A secção Exames recentemente modificados mostra os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Exame

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Exame:

- Todos os exames
- Exames recentemente criados
- Exames recentemente modificados
- Exames recentemente introduzidos
- Exames cancelados
- Os meus exames
- Os meus exames criados recentemente
- Os meus exames recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Exame

1. Na Página principal Exame, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Exame, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir exames

Para gerir exames, execute as seguintes tarefas:

- Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções (na página 441)
- Associar exames a cursos e certificações (na página 442)

- Relacionar exames com outros exames (na página 442)
- Tornar exames visíveis a parceiros (na página 443)
- Registar-se em exames (na página 443)
- Actualizar o registo do exame (na página 444)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Adicionar notas (na página 95)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o exame for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a produtos, categorias de produtos ou soluções

1. Na secção Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o produto ou a categoria do produto e clique em Guardar.
3. Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um exame com soluções, independentemente do exame estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar exames a cursos e certificações

Um exame ou série de exames indica normalmente uma conclusão com êxito de um curso de certificação. Se passar no exame ou série de exames com êxito, passa o curso ou é-lhe concedido um certificado. Pode associar um exame a cursos, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Exames de certificações disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a cursos e certificações

1. Na secção Exames do curso ou Exame de certificação da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o curso ou certificação como apropriado.
3. Clique em Guardar.
4. Repita os passos acima para adicionar outras relações de curso ou certificado.

Relacionar exames com outros exames

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um exame com outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito para um exame, um seguimento de outro exame e uma substituição de outro exame possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos exames disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se regista para efectuar um exame. Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efectuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efectuar este exame.

NOTA: Para garantir que um exame não pode ser relacionado com o próprio, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao do exame na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Exames relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um exame com outro exame

1. Na página Lista de exames, clique no nome do exame que pretende relacionar com outro exame.
2. Na secção Exames relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
3. Na página Editar exames relacionados, seleccione o exame relacionado e o tipo de relação.
4. Clique em Guardar.

Tornar exames visíveis a parceiros

Os exames não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o exame visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do exame.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de exames para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar exames visíveis a parceiros

1. Na secção Equipa de exames da página Detalhes do exame, clique em Adicionar utilizadores.
2. Na página Edição da equipa de exames, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o exame esteja visível.

   NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
3. Clique em Guardar.

Registar-se em exames

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se registar num exame para provar a sua competência sobre um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se registar num exame

1. Na página Lista de exames, clique no nome do exame em que pretende registar-se.
2. Na secção Registos de exames da página Detalhes do exame, clique em Registar-se.
3. Na página Edição do registo do exame, seleccione o exame e o candidato que pretende registar.
4. Clique em Guardar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta vários registos por parte do mesmo contacto para o mesmo exame. Um contacto poderá pretender registar-se no mesmo exame mais do que uma vez, por várias razões, tais como melhorar a pontuação anterior, passar um exame falhado ou até renovar uma pontuação expirada. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se registe repetidamente no mesmo exame desde que as datas do exame ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Actualizar o registo do exame

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do exame. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar o registo do exame:

1. Na secção Registo do exame da página Detalhes do exame, clique na ligação Editar para o registo que pretende modificar.
2. Modifique os campos conforme necessário.
3. Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado do registo são Registado, Aprovado e Reprovado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de exame

Utilize a página Editar exame para adicionar um curso ou actualizar detalhes de um exame existente. A página Editar exame mostra o conjunto completo de campos para um exame.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página Lista de exames e na página Detalhes do exame. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome do exame. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, por isso certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar exames duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de exame que pretende utilizar para este exame.
Status	O estado do exame, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o exame é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um exame durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames introduzidos recentemente na página principal do exame.
ID do exame	Identificador interno para o exame. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o exame se foca. Utilize este campo apenas se o exame se focar numa única categoria do produto. Se o exame for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos do exame.
Produto principal	O produto principal em que o exame se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o exame se focar num único produto. Se o exame for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de exame.
Disponível até	A data após a qual o exame já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o exame vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames desactivados na página principal do exame.
Secção Detalhes do exame	

Campo	Descrição
Número de perguntas	O número total de perguntas do exame.
Tempo permitido (Minutos)	O tempo total, em minutos, que lhe é atribuído quando realiza o exame.
Pontuação máxima	A pontuação máxima possível que pode atingir no exame.
Pontuação positiva	A pontuação mínima que tem de obter para passar no exame.
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a pontuação do exame é válida.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame. O campo Web site é útil se as informações do exame forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica o formato de entrega do exame.
Suporte multimédia	Indica o suporte multimédia do exame.
Método de classificação	O método através do qual o exame é classificado.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa do exame	A taxa cobrada para realizar o exame.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo exame, tal como Cartão de crédito ou Cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, “Cheque ou crédito”, “Dinheiro ou crédito”, etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	Seleccione o principal ponto de contacto para o exame. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: empresa	A empresa do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.

Campo	Descrição
Contacto: correio electrónico	O endereço de correio electrónico seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Nome	O nome do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o exame.
Criado: Data	A data em que o exame foi criado.
Proprietário	O proprietário actual do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o exame. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o exame foi actualizado mais recentemente.

Campos de registo do exame

Utilize a página Registo do exame para registar um exame. A página Registo do exame mostra o conjunto completo de campos para um registo do exame.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo	
Exame	O nome do exame. Este campo é obrigatório.
Objectivo	O objectivo, se existir, para registar-se no exame.
Data do registo	Por predefinição, é utilizada a data do sistema actual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado do registo	O estado actual do registo do exame.
Parceiro do exame	A empresa parceira que administra o exame específico para o qual o candidato se regista.
Pontuação expira a	A data em que a pontuação ou classificação expira.
Candidato	O nome do candidato que irá efectuar o exame. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número do registo	Os números do registo são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o exame foi concluído pelo candidato.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se existir) obtida no exame.
Classificação obtida	Classificação alfabética (se existir) obtida no exame.
Data do exame	A data em que é fornecido o exame.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que se registou para efectuar o exame.
Criado: Data	A data na qual a pessoa se registou para efectuar o exame.
Proprietário	O proprietário actual do registo do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo do exame. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o registo do exame foi actualizado mais recentemente.

Certificação

Uma *certificação* é prova da competência de um indivíduo sobre um conjunto específico de aptidões. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. As certificações são normalmente atribuídas após uma pessoa ter sido aprovada num ou mais exames. Portanto, as certificações poderão ser consideradas uma progressão lógica do curso e dos exames.

Apesar de não serem obrigatórias, as certificações normalmente têm uma data de expiração associada às mesmas. Ou seja, uma pessoa que possua um certificado só pode declarar-se certificada por um período definido, após o qual será necessário voltar a candidatar-se para certificação. Quando uma certificação tiver uma data de expiração, é normalmente porque a empresa certificadora espera que a aptidão ou tecnologia (pela qual o certificado foi atribuído) evolua ou se torne obsoleta.

Ao contrário dos cursos e exames, que podem estar ou não associados a produtos, uma certificação é quase sempre atribuída para um produto específico ou conjunto de produtos. O Oracle CRM On Demand suporta a associação de um certificado com cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma destas associações é obrigatória; ou seja, é possível associar qualquer uma destas ou quantas pretender a uma certificação conforme apropriado. Em alguns casos, até é possível definir uma certificação que não esteja associada a qualquer curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

Trabalhar com a página principal de certificação

A Página principal Certificação constitui o ponto de partida para gerir certificações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Certificação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma certificação

Pode criar uma certificação clicando no botão Novo na secção Certificações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de certificações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de certificação (na página 455).

Trabalhar com listas de certificações

A secção Listas de certificações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as certificações	Lista todas as certificações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Certificações recentemente criadas	Todas as certificações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de

Lista de certificações	Descrição
	ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações recentemente modificadas	Todas as certificações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações recentemente introduzidas	Todas as certificações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações canceladas	Todas as certificações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a certificação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas certificações	Toda as certificações que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente criadas	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente modificadas	Todas as certificações actualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar certificações recentemente modificadas

A secção Certificações recentemente modificadas mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de certificação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Certificação:

- Todas as certificações
- Certificações recentemente criadas
- Certificações recentemente modificadas
- Certificações recentemente introduzidas
- Certificações canceladas
- As minhas certificações
- As minhas certificações recentemente criadas
- As minhas certificações recentemente modificadas

Para adicionar secções à página principal de certificação

1. Na página principal Certificação, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir certificações

Para gerir certificações, execute as seguintes tarefas:

- Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções (na página 452)
- Associar certificações a exames e cursos (na página 452)
- Relacionar certificações com outras certificações (na página 453)
- Tornar certificações visíveis a parceiros (na página 454)
- Pedir certificação (na página 454)
- Actualizar o registo do pedido de certificação (na página 455)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Adicionar notas (na página 95)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções

1. Na secção Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Guardar.
3. Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma certificação com soluções, independentemente da certificação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Associar certificações a exames e cursos

Uma certificação requer normalmente tirar um curso ou série de cursos. Estes cursos culminam num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar uma certificação a exames, cursos ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames da certificação ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a exames e cursos

1. Na secção Exames da certificação ou Cursos de Certificação da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o exame ou curso como apropriado.
3. Clique em Guardar.
4. Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou curso.

Relacionar certificações com outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação com outras certificações. Uma certificação pode ser um pré-requisito para uma certificação, um seguimento de outra certificação e uma substituição de outra certificação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as certificações disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma certificação, por exemplo, a posse da certificação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a certificação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida a um contacto, mesmo que não possua a certificação A.

NOTA: Para garantir que uma certificação não pode ser relacionada com a própria, o campo Certificação relacionada não pode ser igual ao da certificação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Certificações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma certificação com outra certificação

1. Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende relacionar com outra certificação.
2. Na secção Certificações relacionadas da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
3. Na página Editar certificação relacionada, seleccione a certificação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Tornar certificações visíveis a parceiros

As certificações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a certificação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de certificação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de certificações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar certificações visíveis a parceiros

1. Na secção Equipa de certificações da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar utilizadores.
2. Na página Edição da equipa de certificações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a certificação esteja visível.

   NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
3. Clique em Guardar.

Pedir certificação

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para pedir certificação para um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir certificação

1. Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende pedir.
2. Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique em Pedir certificação.
3. Na página Edição do pedido de certificação, seleccione a certificação e o candidato para certificação. Em seguida, clique em Guardar.

NOTA: São suportados vários pedidos de certificação no mesmo contacto. Isto deve-se ao facto dos contactos poderem ter uma necessidade de pedir a mesma certificação mais do que uma vez, porque a certificação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand activa vários pedidos para a mesma certificação no mesmo contacto desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Actualizar o registo do pedido de certificação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do pedido de certificação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo do pedido de certificação

1. Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
2. Modifique os campos conforme necessário.
3. Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da certificação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de certificação

Utilize a página Editar certificação para adicionar uma certificação ou actualizar os detalhes de uma certificação existente. A página Editar certificação mostra o conjunto completo de campos de uma certificação.

SUGESTÃO: Também pode editar certificações na página Lista de certificações e na página Detalhe da certificação. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	

Campo	Descrição
Nome	O nome da certificação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar certificações duplicadas. Este é um campo obrigatório.
Tipo	O tipo de certificação que pretende utilizar para esta certificação.
Estado	O estado da certificação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data após a qual a certificação está disponível para ser pedida. Este campo, se especificado, determina se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações introduzidas recentemente na página principal da certificação.
ID de certificação	Um identificador interno para a certificação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual o contacto será certificado depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar numa única categoria do produto. Se a certificação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de certificação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar num único produto. Se a certificação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de certificação.
Disponível até	A data após a qual a certificação já não será oferecida. Este campo, se especificado, decide se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações desactivadas na página principal da Certificação.
Secção Detalhes da certificação	
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a certificação é válida depois de ter sido concedida a um contacto. Este campo é apenas para fins informativos; o Oracle CRM On Demand não define automaticamente o período de validade de uma certificação concedida.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a certificação concedida a um contacto.
Web site	O URL para uma página que contém informações adicionais sobre a certificação. O campo Web site é útil se as informações da certificação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa de certificação	A taxa cobrada para conceder a certificação.

Campo	Descrição
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pagará pela certificação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único, mas poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	O contacto da certificação.
Contacto: Nome próprio	O nome do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é automaticamente preenchido com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Conta	O nome da conta seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio electrónico	O endereço de correio electrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Nome	O nome do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o registo da certificação.
Criado: Data	A data em que o registo da certificação foi criado.
Proprietário	O proprietário actual do registo da certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo da certificação. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.

Campo	Descrição
Modificado: Data	A data e hora em que o registo da certificação foi actualizado mais recentemente.

Campos de pedido de certificação

Utilize a página Pedido de certificação para pedir uma certificação. A página Pedido de certificação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de certificação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido	
Certificação	O nome da certificação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objectivo	O objectivo, se existir, para pedir a certificação.
Data do pedido	A data da certificação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema actual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação, que são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável ou não.
Candidato	O nome do candidato a pedir a certificação. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data em que a certificação foi concedida ao candidato.
Estado da certificação	O estado actual do pedido de certificação.
Data de expiração	A data em que a certificação concedida expira.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que pediu a certificação.
Criado: Data	A data em que a certificação foi pedida.

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário actual do registo do pedido de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do pedido de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo do pedido de certificação. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o registo do pedido de certificação foi actualizado mais recentemente.

Acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira vender algo ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as acreditações são concedidas a uma empresa parceira. Uma acreditação é concedida a uma empresa parceira depois de satisfazer vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo de funcionários predefinido com certificações específicas na respectiva folha de pagamentos. Assim, de uma certa forma, uma acreditação é uma colecção de certificações e o passo seguinte na progressão lógica do curso para exames e para certificações.

As acreditações podem estar associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem estar relacionadas com outras acreditações.

Trabalhar com a página principal de acreditação

A Página principal Acreditação constitui o ponto de partida para gerir acreditações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Acreditação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma acreditação

Pode pedir uma acreditação clicando no botão Novo na secção Acreditações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de acreditações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de acreditação (na página 466).

Trabalhar com listas de acreditações

A secção Listas de acreditações apresenta várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de acreditações.

Lista de acreditações	Descrição
Todas as acreditações	Lista todas as acreditações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Acreditações recentemente criadas	Todas as acreditações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações recentemente modificadas	Todas as acreditações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações recentemente introduzidas	Todas as acreditações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações canceladas	Todas as acreditações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a acreditação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas acreditações	Todas as acreditações que são da propriedade do utilizador.
As minhas acreditações recentemente criadas	Todas as acreditações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas acreditações recentemente modificadas	Todas as acreditações actualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar acreditações recentemente modificadas

A secção Acreditações recentemente modificadas mostra as acreditações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de acreditação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Acreditação:

- Todas as acreditações
- Acreditações recentemente criadas
- Acreditações recentemente modificadas
- Acreditações recentemente introduzidas
- Acreditações canceladas
- As minhas acreditações
- As minhas acreditações recentemente criadas
- As minhas acreditações recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal Acreditação

1. Na página principal Acreditação, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Acreditação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir acreditações

Para gerir acreditações, execute as seguintes tarefas:

- Associar acreditações a produtos, categorias de produtos e soluções (na página 462)
- Relacionar acreditações com outras acreditações (na página 462)
- Gravar requisitos de certificação para uma acreditação (na página 463)
- Tornar acreditações visíveis a parceiros (na página 464)
- Pedir acreditação (na página 464)
- Actualizar o registo do pedido de acreditação (na página 465)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)

- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Adicionar notas (na página 95)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar acreditações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar acreditações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a acreditação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a acreditação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de acreditação, Categorias de produtos de acreditação ou Soluções de acreditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar acreditações a produtos, categorias de produtos ou soluções

1. Na secção Produtos de acreditação, Categorias de produtos de acreditação ou Soluções de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
2. Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Guardar.
3. Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma acreditação com soluções, independentemente da acreditação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Relacionar acreditações com outras acreditações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma acreditação com outras acreditações. Uma acreditação pode ser um pré-requisito para uma acreditação, um seguimento de outra acreditação e uma substituição de outra acreditação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as acreditações e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma acreditação. Deste modo, por exemplo, a posse da acreditação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a acreditação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a acreditação B seja concedida a uma empresa parceira, mesmo que não possua a acreditação A.

NOTA: Para garantir que uma acreditação não pode ser relacionada com a própria, o campo Acreditação relacionada não pode ser igual ao da acreditação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Acreditações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma acreditação com outra acreditação

1. Na página Lista de acreditações, clique no nome da acreditação que pretende relacionar com outra acreditação.
2. Na secção Acreditações relacionadas da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
3. Na página Editar acreditações relacionadas, seleccione a acreditação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Gravar requisitos de certificação para uma acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira em fornecer um produto ou serviço. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma acreditação. Por exemplo, poderá requerer que para esta acreditação ser concedida a uma empresa parceira, esta terá de ter 10% dos respectivos funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários com a certificação tem de ser dois. Ou seja, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, a empresa tem de ter pelo menos quatro funcionários com a certificação apropriada. Se só existirem 15 funcionários na folha de pagamentos da empresa, a empresa terá mesmo assim de ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de certificação especificados nesta secção quando concede uma acreditação. Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a educar os parceiros sobre os requisitos da acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Certificação da acreditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para gravar requisitos de certificação para uma acreditação

1. Na página Lista de acreditações, clique no nome da acreditação para a qual pretende gravar os requisitos de certificação.
2. Na secção Certificações de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
3. A partir da lista de escolha Certificação, seleccione a certificação apropriada.
4. No campo Número (#) de certificações, escreva um número se pretender definir um número mínimo de funcionários necessários para possuir esta certificação.
5. No campo Percentagem (%) de funcionários certificados, escreva uma percentagem se pretender definir uma percentagem mínima de funcionários necessários para possuir esta certificação. Clique em Guardar.

Tornar acreditações visíveis a parceiros

As acreditações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a acreditação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de acreditações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar acreditações visíveis a parceiros

1. Na secção Equipa de acreditações da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar utilizadores.
2. Na página Edição da equipa de acreditações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a acreditação esteja visível.

   NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
3. Clique em Guardar.

Pedir acreditação

Se considerar que a empresa cumpriu com os requisitos para acreditação, pode pedir uma acreditação por parte da empresa parceira.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de acreditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir acreditação

1. Na página Lista de acreditações, clique no nome da acreditação que pretende pedir.
2. Na secção Pedido de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Pedir acreditação.
3. Na página Edição do pedido de acreditação, seleccione a acreditação e o parceiro e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: As empresas parceiras podem ter uma necessidade de pedir a mesma acreditação mais do que uma vez, porque a acreditação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite vários pedidos para a mesma acreditação para a mesma empresa parceira desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Actualizar o registo do pedido de acreditação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do pedido de acreditação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de acreditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo do pedido de acreditação:

1. Na secção Pedidos de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
2. Modifique os campos conforme necessário.
3. Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da acreditação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de acreditação

Utilize a página Edição de acreditação para adicionar uma acreditação ou actualizar detalhes de uma acreditação existente. A página Edição de acreditação mostra o conjunto completo de campos de uma acreditação.

SUGESTÃO: Também pode editar acreditações na página Lista de acreditações e na página Detalhes da acreditação. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os administradores podem ainda adicionar campos adicionais para fazer parte de uma acreditação.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome da acreditação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para garantir que evita criar acreditações duplicadas. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de acreditação que pretende utilizar para esta acreditação.
Status	O estado da acreditação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o campo de estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data a partir da qual a acreditação está disponível. Este campo, se especificado, determina se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditação introduzida recentemente na página principal da Acreditação.
ID da acreditação	Um identificador interno para a acreditação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar numa única categoria do produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de acreditação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar num único produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de acreditação.

Campo	Descrição
Disponível até	A data após a qual a acreditação já não estará disponível. Este campo, se especificado, decide se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditações desactivadas na página principal da Acreditação.
Secção Detalhes da acreditação	
Validade (Meses)	O período de tempo, em meses, em que a acreditação é válida depois de ter sido concedida a uma empresa parceira.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a acreditação concedida a uma empresa parceira.
Web site	URL para uma página que contém informações adicionais sobre a acreditação. O campo Web site é útil se as informações da acreditação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa de acreditação	A taxa cobrada para conceder a acreditação.
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pode pagar pela acreditação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, “Cheque ou crédito”, “Dinheiro ou crédito”, etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	Seleccione o principal ponto de contacto para a acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é automaticamente preenchido com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Conta	O nome da conta seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: correio electrónico	O endereço de correio electrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Nome	O nome do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	O nome da empresa do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que criou o registo da acreditação.
Criado: Data	A data em que o registo da acreditação foi criado.
Proprietário	O proprietário actual do registo da acreditação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo da acreditação. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o registo da acreditação foi actualizado mais recentemente.

Campos de pedido de acreditação

Utilize a página Pedido de acreditação para pedir uma acreditação. A página Pedido de acreditação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de acreditação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido	
Acreditação	O nome da acreditação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objectivo	O objectivo, se existir, para pedir a acreditação.
Data do pedido	A data da acreditação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema actual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.

Campo	Descrição
Número da acreditação	O número da acreditação, que é normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a acreditação concedida é renovável ou não.
Parceiro	O nome da empresa parceira que pede a acreditação. Este campo é obrigatório.
Data da acreditação	A data em que a acreditação foi concedida à empresa parceira.
Estado da acreditação	O estado actual do pedido de acreditação.
Data de expiração	A data em que a acreditação concedida expira.
Informações adicionais	
Criado por	O nome da pessoa que pediu a acreditação.
Criado: Data	A data em que a acreditação foi pedida.
Proprietário	O proprietário actual do registo do pedido de acreditação.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Modificado por	O nome da pessoa que criou ou actualizou pela última vez o registo do pedido de acreditação. O Oracle CRM On Demand gera estes dados.
Modificado: Data	A data e hora em que o registo do pedido de acreditação foi actualizado mais recentemente.

8 Life Sciences

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registo para as informações de ciências vivas e para a gestão do processo de vendas farmacêuticas.

Os separadores que se seguem estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

MedEd. Utilize estas páginas para gerir eventos de formação médica e os convidados para esses eventos.

Licença do estado do contacto. Utilize estas páginas para registar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para praticar medicina e validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas.

Período do inventário. Utilize estas páginas para organizar a força de vendas para a métrica de planeamento e avaliação (por exemplo, para executar contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria final e reconciliações).

Transacção de amostra. Utilize estas páginas para criar, actualizar e controlar tipos diferentes de transacções de amostras (transferências, confirmações, ajustamentos e desembolsos ou transacções de entrega de amostras) e itens da transacção associados.

Atribuição. Utilize estas páginas para atribuir amostras aos utilizadores finais e controlar a quantidade dos produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos de amostra estão disponíveis para distribuição.

Lote de amostras. Utilize estas páginas para controlar os números de lote para os produtos de amostra.

Limitação de responsabilidade da amostra. Utilize estas páginas para criar, actualizar e controlar as limitações de responsabilidade para os produtos de amostra.

Plano de mensagens. Utilize estas páginas para gerir planos de mensagens (apresentações fornecidas através da utilização de um computador pessoal ou tablet para os utilizadores de vendas).

Item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagens.

Relação do item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar um item de apresentação para fornecer informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal.

Processos de ciências vivas

Pode efectuar as seguintes tarefas utilizando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Controlo de eventos médicos

Pode planear e controlar eventos de formação médica utilizando páginas de MedEd. Um evento de formação médica pode ser tão simples como uma sessão informal de debate num gabinete médico ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional. Para obter mais informações sobre o planeamento e controlo de eventos de formação médica, consulte Eventos de MedEd (consultar "MedEd" na página 475).

Planeamento de negócios

As páginas Planeamento de negócios fornecem uma base para actividades de planeamento de negócios na indústria farmacêutica. Pode definir as metas e objectivos para contas, contactos e produtos. Pode ligar estas metas e objectivos a planos estratégicos a longo prazo, objectivos a curto prazo, planos de contas hierárquicos, planos chave de líderes de opiniões ou planos de marca. Para obter mais informações sobre a gestão de planos de negócio, consulte Planeamento de negócios (consultar "Planeamento empresarial" na página 267).

Apurar detalhes do contacto e da conta e planear chamadas de vendas

Pode apurar e armazenar informações mais detalhadas sobre chamadas de vendas, utilizando a parte da actividade de chamada das páginas Detalhes do contacto e Detalhes da conta. Estas páginas fornecem uma lista de actividades de chamadas e mostram o histórico de chamadas de um contacto ou conta. Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contactos, consulte Contactos (na página 215). Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contas, consulte Contas (na página 195) e Trabalhar com listas de actividades (na página 132).

Planear chamadas de vendas

Os representantes de vendas podem executar tarefas de planeamento de informações prévias de uma conta através da revisão das relações do contacto associado e entre contas. Também podem rever as melhores horas de contacto e a licença médica válida do contacto. Este planeamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Que produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- De quem é a assinatura a obter para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137), Controlar as melhores horas para contacto (na página 226), Contactar licenças de distrito (consultar "Licenças do estado do contacto" na página 480) e Planeamento de chamadas em bloco (na página 145).

Obter informações do cliente para cumprir as directrizes legais

Pode obter as informações seguintes sobre visitas a clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes

- Itens promocionais ou educativos entregues a clientes
- Planos de mensagens discutidos
- Respostas a mensagens
- Assinaturas de clientes obtidas

Estas informações são normalmente necessárias para cumprir os regulamentos da FDA (Food and Drug Administration) e agências semelhantes noutros países. Pode armazenar estas informações na página Lista de actividades de chamadas de um registo de detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre as páginas Actividade, consulte o seguinte:

- Calendário e actividades (na página 127)
- Trabalhar com listas de actividades (na página 132)
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)

Gerir amostras

Os administradores de amostras podem executar processos empresariais, tais como criar períodos do inventário, registos de atribuições e registos do inventário de amostras pelos representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de inventário conforme solicitado pelo administrador de amostras e podem fechar ou reconciliar períodos do inventário. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar inventários, executar a transferência de entrada e de saída de amostras e entregar amostras, que criam transacções de desembolso. Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte Gerir amostras (na página 484).

Gerir apresentações de clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerir o respectivo conteúdo de ficheiros multimédia ou gráficos, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas relacionadas com as respostas dos clientes. Estas métricas são transmitidas para a organização de marketing analisar. Utilize o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com uma aplicação de cliente offline. O cliente é necessário para fazer apresentações a clientes e apurar as métricas das respostas dos clientes. Para gerir o conteúdo da apresentação e os planos de mensagens, utilize o Personalized Content Delivery (PCD), um tipo de software de apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre o PCD, consulte Personalized Content Delivery (na página 545).

Gerir o Analytics

Um representante de vendas, organização de marketing, equipa de gestão ou equipa administrativa numa empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados no Oracle CRM On Demand Answers. Histórico de chamadas, Eventos de MedEd e PCD têm componentes analíticos que lhe permitem gerir o Analytics nestas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre a utilização do Oracle CRM On Demand Answers, consulte Painéis (na página 1053) e Relatórios (na página 743).

Criar eventos de integração e regras de fluxos de trabalho

Os Eventos de integração são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Plano de negócio
- Licença do contacto
- Período do inventário
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Transacção de amostra
- Item da transacção

Para mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxos de trabalho, consulte Acerca de eventos de integração (na página 1619) e Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342).

Executar avaliações de actividades

Se o administrador da empresa tiver configurado os scripts Avaliação de actividades, o utilizador poderá executar avaliações a tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planeadas para uma conta ou um contacto. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte Configurar scripts de avaliação (na página 1632) e Utilizar scripts de avaliação de actividades (na página 156).

Adicionar livros a tipos de registo de ciências vivas

Os Livros são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atribuição
- Plano de negócio
- Relatório de auditoria do inventário
- Período do inventário
- Evento de MedEd
- Objectivos
- Lote de amostras
- Transacção de amostra

Pode determinar que livro um utilizador visualiza por predefinição no Selector de livros para cada tipo de registo. Para obter mais informações, consulte Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1232). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte Gestão de livros (na página 1294).

MedEd

Utilize as páginas Evento de MedEv para planear e controlar eventos de formação médica.

Um evento de MedEd pode ser tão simples como uma sessão informal de debate num gabinete médico ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de eventos de MedEd, o separador Evento de MedEd poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd

A Página principal do evento de MedEd constitui o ponto de partida para gerir eventos de MedEd.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do evento de MedEd. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um evento de MedEd

Pode criar um evento de MedEd clicando no botão Novo na secção Os meus eventos de MedEd recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do evento de MedEd (consultar "Campos de evento de MedEd" na página 479).

Trabalhar com listas de eventos de MedEd

A secção Listas de eventos de MedEd mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de eventos de MedEd.

Lista de eventos de MedEd	Filtros
Todos os eventos de MedEd	Todos os eventos, ordenados por ordem alfabética por nome do evento
Todos os eventos de MedEd deste mês	Eventos com o estado = Activo, Em curso ou Planeado e com uma Data de início que se situa no mês actual.
Todos os eventos de MedEd actuais	Eventos que cumprem estas condições: ■ Estado = Activo, Em curso ou Planeado ■ A Data de início situa-se no intervalo de 30 dias antes do dia actual até 60 dias depois do dia actual.

Lista de eventos de MedEd	Filtros
Eventos de MedEd recentemente criados	Todos os eventos, ordenados pela data de criação
Eventos de MedEd recentemente modificados	Todos os eventos, ordenados pela data de modificação
Os meus eventos de MedEd	Eventos de MedEd com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar eventos de MedEd recentemente modificados

A secção Os meus eventos de MedEd recentemente modificados mostra os eventos de MedEd que o utilizador modificou mais recentemente.

Visualizar tarefas relacionadas com o evento de MedEd

A secção Tarefas relacionadas com o evento de MedEd mostra as tarefas que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Também mostra as seguintes informações:

- **Data limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respectiva chefia.
- **Seta.** A prioridade das tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo gestor como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média, ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

  NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
- **Assunto.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Evento de MedEd.** O evento de MedEd associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do evento de MedEd

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do evento de MedEd.

- Tarefas relacionadas com MedEd
- Eventos de MedEd recentemente criados
- Eventos de MedEd recentemente modificados

- Os meus eventos de MedEd recentemente criados
- Os meus eventos de MedEd recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal do evento de MedEd.)

Para adicionar secções à Página principal do evento de MedEd

1. Na Página principal do evento de MedEd, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do evento de MedEd, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- Eventos de MedEd (consultar "MedEd" na página 475)
- Gerir eventos de MedEd (na página 477)
- Campos de MedEd (consultar "Campos de evento de MedEd" na página 479)

Gerir eventos de MedEd

Para mais informações sobre a gestão de eventos de MedEd, consulte:

- Controlar convidados para eventos de educação médica. (na página 478)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com registos (na página 41)
- Transferir a propriedade dos registos (na página 91)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)

NOTA: Não pode editar ou eliminar eventos de MedEd com um estado Concluído.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- Eventos de MedEd (consultar "MedEd" na página 475)
- Campos de evento de MedEd (na página 479)
- Trabalhar com a Página principal Evento de MedEd (consultar "Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd" na página 475)

Controlar convidados para eventos de educação médica.

Pode controlar convidados para o evento de educação médica e armazenar os respectivos comentários relativamente ao convite para o evento.

Para controlar convidados para um evento de formação médica

1. Seleccione o evento de MedEd.

   Para obter instruções sobre como seleccionar eventos de MedEd, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do evento de MedEd:
   - Clique em Adicionar na barra de título Convidados para adicionar convidados ao evento.

     NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Convidados à disposição. Para mais informações sobre como alterar a disposição, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).
   - Clique em Editar na barra de título Convidados para actualizar o estado, detalhes da sessão e comentários relativamente a um convidado existente.

3. Na página Convidados, actualize as informações:
   a. Clique no ícone de pesquisa na coluna Novo contacto.
   b. Utilize a janela de pesquisa para criar um novo contacto ou seleccionar um existente para adicionar como um convidado.
   c. Na página Convidados, seleccione o estado.

O Tipo e Vendas acumuladas são transportados do registo do contacto.

4 Guarde o registo.

Campos de evento de MedEd

Utilize a página Editar evento de MedEd para adicionar um evento médico ou actualizar detalhes de um evento existente. A página Editar evento de MedEd mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um evento.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes do evento de MedEd	
Nome	Nome do evento, até 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Localização	Limite de 100 caracteres.
Data de início	O valor predefinido é a data e hora actuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de fim	O valor predefinido é de uma hora mais tarde do que a data e hora actuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de confirmação	Data alvo para enviar a confirmação sobre o evento aos convidados.
Estado	O estado do evento médico. Os valores predefinidos são Activo, Cancelado, Concluído, Em curso, Inactivo e Planeado. **NOTA:** Um evento de MedEd com um estado Concluído torna-se só de leitura.
Tipo	O tipo de evento médico. Limite de 30 caracteres. Os valores predefinidos são Apresentação em CD-ROM, Conferência, Quadro hospitalar, Fórum jornalístico, Cursos escolares ao almoço, Reunião, Rondas, Seminário, Simpósio, Feira para profissionais e Comércio.
Orçamento	Montante do orçamento na moeda especificada. A predefinição será a moeda do sistema. O administrador define a moeda utilizando o campo Moeda da actividade. Este campo não é apresentado na disposição da página predefinida mas o administrador poderá apresentá-lo na disposição personalizada.
N.º máx. de convidados	Número máximo de convidados permitidos para comparecerem a este evento.

Campo	Descrição
Produto	Produto que pretende destacar durante o evento. Pode seleccionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.
Categoria do produto	Categoria do produto que pretende destacar durante o evento. Pode seleccionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos. Para adicionar categorias de produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.
Créditos CME	Número de créditos de formação médica contínua (CME) para este evento.
Informações adicionais	
Proprietário	Pessoa com este registo atribuído. Normalmente, o proprietário pode actualizar os detalhes do registo ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Objectivo	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Detalhes da sessão	Detalhes relativos à sessão. Limite de 500 caracteres.
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou actualizado. Gerado pelo sistema.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- Eventos de MedEd (consultar "MedEd" na página 475)
- Trabalhar com a página principal Evento de MedEd (consultar "Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd" na página 475)
- Gerir eventos de MedEd (na página 477)

Licenças do estado do contacto

Utilize as páginas Licenças do estado do contacto para criar, actualizar e controlar licenças do estado do contacto para um contacto.

Uma *licença do estado do contacto* grava os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para exercer medicina. É utilizada para validar as assinaturas de amostras que o representante de vendas entrega (por exemplo, um representante de vendas de produtos farmacêuticos) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença activa válida para cada estado em qualquer altura. As licenças para exercer numa determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não é necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da Licença do estado do contacto, o separador Licença do estado do contacto poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto

A Página principal de Licença do estado do contacto constitui o ponto de partida para gerir registos de licença do estado do contacto.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Licença do estado do contacto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma licença do estado do contacto

Pode criar uma nova licença do estado do contacto clicando no botão Novo na secção As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da licença do estado do contacto (na página 483).

Trabalhar com listas de licenças de estados de contactos

A secção Listas de licenças de estados de contactos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de licenças do estado do contacto.

Lista de licenças de estados de contactos	Filtros
Todas as licenças do estado do contacto	Todas as licenças do estado do contacto para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da licença do estado do contacto.
Licenças do estado do contacto recentemente modificadas	Todas as licenças do estado do contacto com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar licenças do estado do contacto recentes

A secção Licenças do estado do contacto recentemente modificadas mostra as Licenças do estado do contacto que visualizou mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Licença do estado do contacto.

- Licenças do estado do contacto recentemente criadas
- Licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente criadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal de Licença do estado do contacto.)

Para adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

1. Na Página principal de Licença do estado do contacto, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de Licença do estado do contacto, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir licenças do estado do contacto

Para gerir licenças do estado do contacto comuns a muitos tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- Licenças do estado do contacto (na página 480)
- Trabalhar com a Página principal Licença do estado do contacto (consultar "Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto" na página 481)
- Campos da licença do estado do contacto (na página 483)

Campos da licença do estado do contacto

Utilize a página Edição da licença do estado do contacto para adicionar uma licença do estado do contacto ou actualizar os detalhes de uma licença do estado do contacto existente. A página Edição da licença do estado do contacto mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contacto.

SUGESTÃO: Também é possível editar licenças do estado do contacto na página Edição da licença do estado do contacto e na página Detalhes da licença do estado do contacto. Para obter mais informações sobre como actualizar os registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tais como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções em listas. Por isso, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da licença do estado do contacto.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Clique no ícone de pesquisa para escolher um contacto. (Obrigatório.)
Número da matrícula	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, *NJ* para New Jersey. **NOTA:** Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., o campo Estado não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 31/10/2009. Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de validade.

Campo	Descrição
Status	O estado da licença, que pode ser Activa ou Inactiva. Escolha o estado através da utilização da lista de escolha.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- Licenças do estado do contacto (na página 480)
- Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto (na página 481)
- Gerir licenças do estado do contacto (na página 482)

Gerir amostras

A maior parte dos principais fabricantes farmacêuticos fornece amostras grátis aos profissionais de saúde no âmbito das habituais actividades de vendas. Nos Estados Unidos, a distribuição de amostras é regulada pela FDA (Food and Drug Administration) e tem de ser reconciliada, pelo menos, uma vez por ano. Este tópico descreve como gerir e manter um inventário electrónico de amostras e itens promocionais utilizando a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand. Os administradores podem configurar e manter um inventário de amostras, monitorizar a entrega, transferências, recepções, discrepâncias, ajustamentos de amostras, bem como as contagens de inventário. Os utilizadores finais utilizam a gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para controlar um inventário electrónico de stock de amostras, criar transferências de amostras, confirmar a recepção de transferências de amostras e ajustar saldos de stock para fins de reconciliação.

A gestão de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas medir e monitorizar as amostras entregues em cada nível da organização. Para mais informações sobre as diferenças entre as tarefas do administrador de amostras e do utilizador final, consulte os seguintes tópicos.

Cenário para gerir amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e pelos representantes de vendas (utilizadores finais) que distribuem amostras aos profissionais de saúde. A empresa do utilizador poderá seguir um processo diferente consoante os respectivos requisitos comerciais.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos para lançar no mercado. Para configurar um inventário de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos à base de dados, associa-lhes números de lote, atribui amostras aos representantes de vendas e transfere as amostras para os gestores e representantes de vendas no campo. Em seguida, os representantes de vendas visitam os médicos nos respectivos territórios e entregam-lhes as novas amostras. Passado um mês, a sede solicita a cada representante de vendas que proceda à reconciliação do respectivo inventário. O representante de vendas, fornece, em primeiro lugar, uma contagem final de cada registo de inventário iniciando-se um novo período de inventário. O representante de vendas apercebe-se da existência de algumas discrepâncias no inventário ao realizar a reconciliação. Depois de efectuar os ajustamentos necessários, o representante de vendas volta a realizar uma reconciliação, desta vez, com êxito e marca o inventário como Concluído e Reconciliado.

Neste cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo inventário de amostras da respectiva empresa certificando-se de que a mesma cumpre as regras e directrizes regulamentares. Nesta função, são responsáveis por estabelecer um inventário de amostras principal e, em seguida, por transferir as amostras para cada utilizador. Quando os utilizadores finais recebem uma remessa, submetem uma recepção ou confirmação do inventário. O Oracle CRM On Demand regista automaticamente nas respectivas contagens de inventário as amostras recebidas.

Neste cenário, o representante de vendas, o gestor do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorizar as discrepâncias entre as quantidades expedidas e as quantidades recebidas.

Procedimentos do administrador

Os administradores de amostras necessitam de responsabilidades administrativas na gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para realizar as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las à base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte Gestão de conteúdos (na página 1624).
- Se a organização do utilizador utilizar números de lote para controlar amostras, definir números de lote e associá-los às amostras de produtos. Para mais informações, consulte Lotes de amostras (na página 535).
- Configurar um inventário de amostras. Cada registo no inventário de amostras fornece informações ao representante de vendas sobre o produto que foi categorizado como estando apto para processamento de amostras entregues. Para mais informações, consulte Inventário de amostras (na página 498).
- Configurar atribuições e atribuir amostras aos representantes de vendas. O registo de atribuições determina o período de tempo no qual as amostras de produtos são fornecidas para que o representante de vendas as distribua às clínicas, hospitais ou contactos médicos durante as visitas para entrega de amostras. O registo de atribuições define ainda os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima de entregas permitida durante uma visita). Para mais informações, consulte Atribuições (na página 531).
- Configurar um período de inventário que corresponde ao período definido no qual a movimentação de amostras ou itens promocionais pode ser controlada. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações durante o período de inventário. Para mais informações, consulte Período de inventário (consultar "Período do inventário" na página 487).
- Transferir amostras para utilizadores finais no campo. Para mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 511).
- Monitorizar actividades de amostras. As actividades a monitorizar incluem amostras entregues, transferências de amostras entre funcionários e sede, contagens de inventário do utilizador e ajustamentos de inventário. Para mais informações, consulte Monitorizar actividades de amostras (na página 522).
- Armazenar assinaturas electrónicas. As assinaturas electrónicas são recolhidas no Oracle CRM On Demand e armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte Verificar assinaturas electrónicas (na página 520).

Procedimentos do utilizador final

Os utilizadores finais são os representantes de vendas que distribuem amostras aos profissionais de saúde e realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar a recepção do inventário de amostras (ou seja, das transferências de amostras). Para mais informações, consulte Confirmar a recepção do inventário de amostras (na página 500).
- Transferir amostras para outros utilizadores finais ou devolver amostras à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolver amostras (por exemplo, amostras expiradas) à sede. Para mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 511).
- Entregar amostras durante as visitas aos clientes. Por exemplo, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518).
- Executar contagens de inventário provisórias, conforme necessário. Para mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 494).
- Fechar períodos de inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 494).
- Contabilizar as eventuais discrepâncias nos registos do inventário executando ajustamentos de inventário e submetendo outras transacções. Para mais informações, consulte Ajustar transacções de amostras (na página 514), Criar transacções de amostras perdidas e encontradas (consultar "Criar transacções de amostra perdidas e achadas" na página 515), Visualizar transacções de desembolso (na página 516).
- Reconciliar o inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte Processo de reconciliação do inventário (na página 500).

Requisitos para gerir amostras

Os seguintes requisitos aplicam-se aos administradores e utilizadores finais:

- **Administradores.** Antes de poder gerir amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores necessitam de definir primeiro os produtos. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte Gestão de conteúdos (na página 1624).
- **Utilizadores finais.** Antes de poderem entregar amostras, os utilizadores finais necessitam de ter um registo de atribuições associado para as amostras e têm de confirmar a recepção das amostras. Para mais informações sobre atribuições e confirmações, consulte Atribuições (na página 531) e Confirmar a recepção do inventário de amostras (na página 500).

Antes de começar. Revejas as funções de utilizador:

- Para executar todos os procedimentos de administrador, deverão ser atribuídas responsabilidades administrativas à função de utilizador, a qual deverá incluir os privilégios Activar operações de amostras básicas, Activar ajustamento de amostras e, se necessário, Assinatura.
- Para executar todos os procedimentos de utilizador final, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Activar operações de amostras básicas e Activar ajustamento de amostras.

Período do inventário

Utilize as páginas Período do inventário para criar, actualizar e controlar períodos do inventário. Um *período do inventário* é um período definido no qual todos os movimentos de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, recepções, transferências e ajustamentos de inventário) podem ser controlados. O período do inventário é definido pelo administrador de amostras para a empresa cliente. É utilizado para organizar a força de vendas através de métricas de planeamento e avaliação.

Os administradores de amostras e representantes de vendas executam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações no período do inventário:

- **Contagem inicial.** A contagem inicial é executada pelo representante de vendas após a recepção de um novo inventário. Os representantes de vendas têm de contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar que os itens estão na posse destes. Para obter mais informações, consulte Confirmar a recepção do inventário de amostras (na página 500).
- **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode pedir uma contagem de auditoria provisória em qualquer altura. É um pedido para contar o inventário e comunicá-lo. É muitas vezes executada uma contagem de auditoria provisória como uma auditoria de caso especial em que ocorreu uma potencial actividade de fraude ou pareça existir um problema de processo com o controlo do inventário. Funciona como um ponto de controlo para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 494).
- **Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras pede a contagem de auditoria final. Neste caso, o período do inventário está a chegar ao fim e todas as amostras têm de ser contabilizadas. O representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir para a Página principal Relatório de auditoria do inventário e criar um novo relatório de auditoria do inventário. O representante de vendas também pode accionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 494).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final está concluída, o representante de vendas tem de reconciliar o inventário. Para esta reconciliação, o controlo de transacções de amostras internas é comparado com a contagem final física. Quaisquer discrepâncias são registadas. Se não existirem discrepâncias, a reconciliação é efectuada com êxito e o período do inventário é marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte Corrigir discrepâncias físicas e electrónicas (consultar "Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas" na página 517) e Reconciliar um período do inventário (na página 496).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações do período do inventário, o separador Período do inventário poderá ser excluído da configuração.

Tipos de períodos do inventário

Uma vez que o inventário de amostras de reconciliação pode ocorrer uma vez por mês, a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand permite-lhe reconciliar sempre que o administrador de amostras lhe solicitar. Fornece três tipos de períodos do inventário para flexibilidade máxima.

A tabela seguinte descreve os tipos de períodos do inventário.

Período do inventário	Descrição
Activo	O período actual. Não mostra data de fim e não é reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transacção de amostras, incluindo a adição de novos produtos. As contagens de inventário são ajustadas em conformidade.
Inactivo	Um período passado, não-reconciliado. Mostra uma data de fim, mas não foi ainda reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transacção de amostras, excepto novos produtos para o inventário. As contagens de inventário são afectadas em conformidade. A configuração predefinida para o Oracle CRM On Demand fornece um período inactivo.
Reconciliado	Um período passado, inactivo. Mostra uma data de fim e foi reconciliado com êxito. Não é possível executar transacções neste período do inventário bloqueado.

A configuração predefinida no Oracle CRM On Demand para gestão de amostras fornece três períodos não-reconciliados: um período activo e dois períodos inactivos. Pode ter vários períodos do inventário reconciliados, mas apenas um período do inventário activo aberto em qualquer altura.

Trabalhar com a Página principal do período do inventário

A Página principal do período do inventário constitui o ponto de partida para gerir períodos do inventário. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do período do inventário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com períodos do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar um período do inventário

Só o administrador de amostras da empresa pode criar um período do inventário. Os representantes de vendas não podem criar períodos do inventário. O administrador de amostras cria o período do inventário inicial para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte Criar períodos do inventário para utilizadores (consultar "Criação de períodos do inventário para utilizadores" na página 1237) e Criar registos (na página 42).

Trabalhar com listas de períodos do inventário

A secção Lista de períodos do inventário mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de períodos do inventário.

Lista de períodos do inventário	Filtros
Todos os períodos do inventário	Todos os períodos do inventário para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do período do inventário.
Períodos do inventário recentemente modificados	Todos os períodos do inventário com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar períodos do inventário recentes

A secção Períodos do inventário recentemente modificados mostra os períodos do inventário modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do período do inventário

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do período do inventário.

- Períodos do inventário recentemente criados
- Períodos do inventário recentemente modificados
- Os meus períodos do inventário recentemente criados
- Os meus períodos do inventário recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do período do inventário.)

Para adicionar secções à Página principal do período do inventário

1. Na Página principal do período do inventário, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do período do inventário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- Período do inventário (na página 487)
- Campos do período do inventário (na página 496)
- Gerir períodos do inventário (na página 490)

Gerir períodos do inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de períodos do inventário, consulte:

- Adicionar inventário de amostras a um período do inventário (na página 491)
- Adicionar transacções de amostras a um período do inventário (consultar "Adicionar transacções de amostras a um período de inventário" na página 491)
- Adicionar livros a um período de inventário (na página 492)
- Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário (na página 493)
- Pedir uma contagem de inventário provisória (na página 494)
- Fechar um período do inventário (na página 494)
- Reconciliar um período do inventário (na página 496)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- Período do inventário (na página 487)
- Campos do período do inventário (na página 496)
- Trabalhar com a Página principal do período do inventário (na página 488)

Adicionar inventário de amostras a um período do inventário

Os administradores de amostras utilizam a página Edição do inventário de amostras para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário para um representante de vendas ou actualizar os detalhes de um artigo do inventário de amostras existente. A página Edição do inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para o inventário de amostras.

Os representantes de vendas não podem adicionar nem eliminar artigos do inventário de amostras num período do inventário. No entanto, quando executam contagens de auditoria provisórias e finais, têm de editar o campo Contagem física no artigo do inventário de amostras num período do inventário. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte Pedir uma contagem provisória do inventário (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 494) e Fechar um período do inventário (na página 494).

Antes de começar. Para adicionar artigos do inventário de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
2. Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Inventário de amostras.
3. Na página Edição do inventário de amostras, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Guardar.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos do inventário de amostras (na página 501).

NOTA: Este procedimento é adequado se estiver a adicionar números pequenos de produtos. Para adicionar vários registos do inventário, recomenda-se que crie um ficheiro de importação (que consista nos registos do inventário apropriados) e, em seguida, peça ao administrador da empresa que carregue os dados no período do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- Inventário de amostras (na página 498)
- Gerir inventário de amostras (na página 498)
- Campos do inventário de amostras (na página 501)

Adicionar transacções de amostras a um período de inventário

Utilize a página Edição da transacção de amostra para adicionar um artigo da transacção de amostra para um período de inventário ou actualize os detalhes de um artigo da transacção de amostra existente. A página Edição da transacção de amostra mostra o conjunto completo de campos para uma transacção de amostra.

Antes de começar. Para adicionar transacções de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar uma transacção de amostra a um período de inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
2. Na página Detalhes do período de inventário, clique em Novo na secção Transacções de amostras.
3. Na página Edição da transacção de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em guardar.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos da transacção de amostra (na página 523).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transacções de amostras:

- Transacções de amostras (na página 506)
- Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra (na página 507)
- Gerir transacções de amostras (consultar "Gerir transacções de amostra" na página 510)
- Campos da transacção de amostra (na página 523)

Adicionar livros a um período de inventário

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros ao período do inventário activo. Quando adiciona um livro a um período do inventário, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do período do inventário. Para mais informações sobre como apresentar itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160).

Para adicionar um livro a um período de inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
2. Na página Detalhes do período de inventário, clique em Adicionar na secção Livros da página.
3. No selector de livros, escolha o livro que pretende adicionar ao período do inventário e, em seguida, clique em OK.

   Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (na página 1294).
4. Quando solicitado, feche o período do inventário clicando no botão Fechar.

Quando um período do inventário é fechado, é gerado um relatório de auditoria do inventário e criado um novo período do inventário. Todas as informações do inventário de amostra e do livro anexadas ao período do inventário fechado são copiadas para o novo período do inventário e para o relatório de auditoria do inventário. Para obter mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 494).

Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

Utilize a página Edição do relatório de auditoria de inventário para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário ou actualizar os detalhes de um relatório de auditoria de inventário existente. A página Edição do relatório de auditoria de inventário mostra o conjunto completo de campos para um relatório de auditoria de inventário.

Antes de começar. Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
2. Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Relatórios de auditoria de inventário.
3. Na página Edição do relatório de auditoria do inventário, preencha os campos obrigatórios e clique em Guardar.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos do relatório de auditoria do inventário (na página 504).

   Depois de criar um relatório de auditoria do inventário, não o poderá alterar. Se for encontrado um erro num relatório de auditoria do inventário gerado, terá de efectuar um ajustamento do inventário para corrigir primeiro o erro e, em seguida, gerar um novo relatório de auditoria do inventário, depois do processamento do ajustamento do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de auditoria do inventário (na página 503)
- Gerir relatórios de auditoria de inventário (na página 503)
- Campos do relatório de auditoria do inventário (na página 504)

Pedir uma contagem de inventário provisória

Quando os representantes de vendas regressam ao respectivo escritório, geralmente têm de efectuar uma contagem física do inventário. Solicitam uma contagem de inventário provisória, que lhes permite auditar o respectivo inventário de amostras e enviar as informações para o administrador de amostras. Normalmente, o administrador de amostras envia um requisito de auditoria física do inventário. A auditoria provisória baseia-se nas directrizes da empresa. Uma contagem de auditoria provisória é frequentemente desempenhada como uma auditoria especial, na qual ocorreu uma actividade de fraude potencial ou um problema de processamento com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras.

É possível contar o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário activo e não reconciliado. Apenas os períodos do inventário activos são considerados quando o utilizador solicita uma contagem de inventário provisória.

Antes de começar. Para pedir uma contagem de inventário provisória, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para pedir uma contagem de inventário provisória

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário no qual pretende efectuar uma auditoria.

2. Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.

   O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder às quantidades físicas que tem disponíveis para cada produto.

3. Clique em Contagem provisória.

   Em seguida, acontece o seguinte:

   - O valor no campo Última contagem física é alterado para reflectir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física actual. Em seguida, pode validar e comparar a contagem física antiga com a nova contagem física.
   - É criado um novo relatório de auditoria do inventário, em que todos os artigos são copiados do inventário actual.
   - O período do inventário actual permanece aberto.

   NOTA: O botão Contagem provisória só está activado para os períodos do inventário activos.

Fechar um período do inventário

Quando um período do inventário é fechado, o representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O representante de vendas envia a contagem de auditoria final (por produto ou número do lote) fechando o período do inventário. Quando fecha um período do inventário, está a fechá-lo e a accionar a criação de um relatório de auditoria do inventário. Só pode fechar períodos do inventário activos.

Fechar um período do inventário é também um passo importante do Processo de reconciliação do inventário (na página 500).

Antes de começar. Para fechar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para fechar um período do inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende fechar.

2. Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.

   O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder à quantidade física que tem disponível para cada produto.

3. Clique em Fechar.

   Quando clica em Fechar, ocorre o seguinte:

   - O período do inventário que abriu no passo 1 é fechado através da atribuição de uma data de fim do período do inventário e um novo período do inventário é criado incluindo todos os registos que estavam no período do inventário antigo.
   - Os valores do campo Contagem física (nos registos do Inventário de amostras) no período do inventário antigo são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registos do Inventário de amostras correspondentes) no novo período do inventário.
   - Todas as amostras que não expiraram são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
   - Quaisquer amostras expiradas com uma quantidade maior que zero são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
   - Todas as informações do livro associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo período do inventário.
   - É criado um Relatório de auditoria do inventário. Todas as informações do inventário de amostra associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo Relatório de auditoria do inventário.

   NOTA: Quando clicar no botão Fechar, aparece uma mensagem de erro se o estado do período do inventário não estiver Activo ou se o campo Contagem física estiver vazio em quaisquer uns dos registos do inventário de amostras.

4. Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1.

   Tenha em atenção que um relatório de auditoria do inventário foi criado como dependente do período do inventário fechado. O relatório de auditoria do inventário contém um instantâneo dos registos do inventário e a contagem física final quando o período do inventário é fechado. O relatório de auditoria do inventário e respectivos registos associados estão bloqueados, não podem ser alterados e permanecem como uma auditoria de históricos para o administrador de amostras.

Reconciliar um período do inventário

Os representantes de vendas têm de reconciliar as respectivas amostras, pelo menos, uma vez por ano. Pode iniciar reconciliações várias vezes durante o ano, mas apenas nos períodos do inventário fechados. Todas as transacções associadas a um período do inventário têm de ser concluídas antes de o mesmo ser totalmente reconciliado.

A reconciliação de um período do inventário é o passo final no Processo de reconciliação do inventário (na página 500).

Antes de começar. Para reconciliar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para reconciliar um período do inventário

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende reconciliar.

   O período do inventário que abrir tem de estar fechado. Só pode reconciliar um período se não existir nenhuma diferença entre a contagem física e o montante que o Oracle CRM On Demand calcula e se não existirem transacções pendentes no período do inventário.

2. Clique em Reconciliar.

   É apresentada uma mensagem de erro se se verificar qualquer uma das seguintes condições:

   - Não existirem transacções associadas ao período do inventário com um estado de Em curso.
   - Não existirem períodos do inventário anteriores ainda abertos.
   - A variação não estiver dentro do limite aceitável. Actualmente, a variação está definida como zero.

3. Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1. Se a reconciliação tiver êxito, o sinalizador Reconciliado é seleccionado.

NOTA: Os utilizadores finais têm de criar transacções de transferência para as amostras transferidas para outro representante ou devolvidas à sede da empresa para o período anterior à reconciliação. Além disso, os utilizadores móveis têm de sincronizar a respectiva base de dados local com a base de dados do servidor, antes de enviarem uma contagem do inventário. Esta sincronização é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior ou num período que ainda não ficou activo.

Campos do período do inventário

Utilize a página Edição do período do inventário para adicionar um período do inventário ou actualizar detalhes de um período do inventário existente. A página Edição do período do inventário mostra o conjunto completo de campos de um período do inventário.

SUGESTÃO: Também pode editar períodos do inventário na página Lista de períodos do inventário e na página Detalhes do período do inventário. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos do período do inventário. A maioria destes campos é só de leitura para os representantes de vendas, mas é editável para os administradores de amostras. O campo Activo e o campo Reconciliado são automaticamente definidos pelo Oracle CRM On Demand, dependendo se um período do inventário foi ou não concluído ou reconciliado.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início deste período do inventário.
Data de fim	A data de validade deste período do inventário.
Activo	A caixa de verificação é automaticamente definida pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período do inventário está activo ou fechado: ■ Se estiver seleccionado, este período do inventário encontra-se actualmente activo. Todos os artigos promocionais e amostras actualmente entregues utilizam este período do inventário activo para processamento. ■ Se não estiver seleccionado, este período do inventário foi concluído ou fechado e está inactivo. Para obter mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 494).
Proprietário	O proprietário deste período do inventário.
Criado	A data e utilizador que criou este período do inventário.
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este período do inventário.
Reconciliado	O Oracle CRM On Demand define automaticamente esta caixa de verificação. Indica se o processo de reconciliação foi executado com êxito para este período do inventário: ■ Se estiver seleccionado, este período do inventário foi totalmente reconciliado sem discrepâncias, está inactivo e bloqueado. ■ Se não estiver seleccionado, este período do inventário não foi reconciliado com êxito. Para obter mais informações, consulte Reconciliar um período do inventário (na página 496).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- Período do inventário (na página 487)
- Gerir períodos do inventário (na página 490)
- Trabalhar com a Página principal do período do inventário (na página 488)

Inventário de amostras

Utilize as páginas Inventário de amostras para criar, actualizar e controlar registos do inventário de amostras.

Um registo do *inventário de amostras* indica ao representante de vendas o produto que foi categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até a poder distribuir por um médico, clínica ou hospital validado. Um registo do inventário de amostras pode ser definido ao nível do produto ou ao nível superior da amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída por qualquer contacto fornecido são mantidas no registo de imputação para essa amostra do produto. O registo de imputação e o registo do inventário de amostras controlam o processo de execução de uma chamada de vendas e a entrega de uma amostra ou item promocional.

Acerca do processo de controlo para registos do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia expedições de amostras aos utilizadores finais no campo, tem de confirmar a recepção do inventário de amostras. O representante de vendas tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este processo constitui o ponto de partida para o processo de controlo do inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário no final do período do inventário.

Durante um período do inventário, o representante de vendas poderá receber pedidos do gestor administrador de amostras para executar auditorias num inventário. Em seguida, o representante de vendas utiliza os registos do inventário de amostras para gerar um relatório de auditoria do inventário. Quando um período do inventário termina, o inventário é contado e mantido no registo do inventário de amostras e o inventário remanescente é copiado para o novo período do inventário. A reconciliação do período do inventário confirma que o inventário corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registos da transacção dos produtos. Todos os registos têm de corresponder antes de o período do inventário ser *reconciliado*.

Gerir inventário de amostras

Para procedimentos passo a passo para gestão do inventário de amostras, consulte:

- Calcular um total cumulativo do inventário de amostras (na página 499)
- Confirmar recepção do inventário de amostras (consultar "Confirmar a recepção do inventário de amostras" na página 500)
- Processo de reconciliação do inventário (na página 500)
- Adicionar inventário de amostras a um período do inventário (na página 491)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- Inventário de amostras (na página 498)
- Campos do inventário de amostras (na página 501)

Calcular um total cumulativo do inventário de amostras

No início de um período do inventário, um representante de vendas pode ter uma *quantidade n* do *produto x*. Durante o período do inventário, o representante de vendas executa várias tarefas de transacção (por exemplo: transferências de entrada, transferências de saída, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transacção é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand actualiza a contagem de execução para o produto x.

Com base na actividade da transacção de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registo da contagem actual de todos os produtos através do cálculo do *saldo do inventário representativo*. Para calcular o saldo do inventário representativo, o Oracle CRM On Demand utiliza a quantidade do produto x no início de cada período do inventário e efectua o seguinte:

- Adiciona confirmações de expedição
- Adiciona transacções de amostras do tipo Transferência de entrada
- Subtrai transacções de amostras do tipo Transferência de saída
- Subtrai transacções de amostras do tipo Desembolso (uma transacção de entrega de amostra)
- Subtrai transacções de amostras do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transacções de amostras, dependendo do tipo de Ajustamento do inventário e do valor no campo da quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, furto ou erro humano.

Antes de começar. Para visualizar a contagem da execução do inventário de amostras, o campo Contagem do sistema tem de ser apresentado na página Detalhes do inventário de amostras e Edição do inventário de amostras. Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado, pelo que terá de contactar o seu administrador de amostras para configurar o campo para as páginas do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre a gestão de campos, consulte Página personalização da aplicação do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 1132).

Para visualizar a quantidade na última contagem física

1. Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
2. Na página Detalhes do período do inventário, vá para a secção Inventário de amostras.

   Para cada artigo do Inventário de amostras, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do inventário aquando da execução do último relatório de auditoria do inventário. O campo

Contagem do sistema mostra a quantidade inicial de amostras que foi transferida pela sede da empresa para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos do inventário de amostras (na página 501).

Confirmar a recepção do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia amostras aos utilizadores finais no campo, quando os utilizadores finais trocam amostras ou quando os utilizadores devolvem amostras à sede da empresa, o destinatário da transacção tem de confirmar a recepção do inventário de amostras. O destinatário tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este passo constitui o ponto de partida para controlar o inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário de amostras no final do período.

A Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras através do processo de Criação de uma transferência de amostras (consultar "Criar uma transferência de amostras" na página 511). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a recepção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total ou parcial de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras (na página 512)
- Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras (na página 513)

Antes de começar. Para confirmar a recepção de um inventário de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

NOTA: Ao confirmar a recepção do inventário de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos.

Processo de reconciliação do inventário

Este tópico descreve o modo de reconciliação do inventário.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- A função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
  - **Verificar se os períodos do inventário anteriores estão reconciliados.** Os utilizadores têm de reconciliar os períodos do inventário anteriores por ordem cronológica. Este requisito constitui uma preocupação apenas se a configuração de uma empresa permitir mais do que um período inactivo não reconciliado.
  - **Confirmar a recepção das transferências do inventário.** Os utilizadores têm de enviar confirmações para todas as expedições do inventário de amostras recebidas.
  - **Criar transacções de transferência para as amostras transferidas.** Os utilizadores têm de criar transacções de transferência para as amostras transferidas para outro representante de vendas ou devolvidas à sede da empresa.

- **Os utilizadores móveis têm de efectuar a sincronização com a base de dados do servidor.** Os utilizadores móveis têm de sincronizar a respectiva base de dados local com a base de dados do servidor antes de enviarem uma conta de inventário. Este requisito é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior.

Restrições que se aplicam quando o inventário é reconciliado

Tome nota das seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas só se reflectem na contagem do inventário quando os respectivos registos forem enviados.
- Um período do inventário não pode ser reconciliado se existir qualquer discrepância entre as contagens físicas e as contagens electrónicas do inventário. Se existir uma discrepância, terá de ser corrigida antes de um utilizador poder reconciliar o período.

Para reconciliar o inventário, execute as seguintes tarefas:

1 Fechar um período do inventário (na página 494)

2 Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas (na página 517)

3 Reconciliar um período do inventário (na página 496)

Campos do inventário de amostras

Utilize a página Edição de inventário de amostras para adicionar um novo registo de inventário de amostras a um período do inventário ou actualizar os detalhes de um registo de inventário de amostras existente. A página Edição de inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para um inventário de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar um inventário de amostras na página Lista de inventários de amostras e na página Detalhe do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do inventário de amostras.

Campo	Descrição
Amostra	O produto associado a este registo do inventário de amostras. **NOTA:** Quando criar um novo registo do inventário de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos com o tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.

Campo	Descrição
N.º de lote	O número de lote associado ao produto de amostra seleccionado. Este campo é opcional. **NOTA:** Quando adicionar ou actualizar um registo do inventário de amostras, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada) estão disponíveis para selecção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 535) e Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538).
Saldo de abertura	A quantidade inicial recebida da sede no início do período do inventário.
Última contagem física	A quantidade de inventário na altura em que o último relatório de auditoria do inventário foi executado.
Contagem física	Uma contagem física do saldo disponível. O representante de vendas introduz este valor. **NOTA:** Este é o único campo que o representante de vendas pode modificar.
Contagem do sistema	A quantidade inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem cumulativa do inventário de amostras, consulte Calcular um total cumulativo do inventário de amostras (na página 499). **NOTA:** Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado na página Detalhe do inventário de amostras e na página Edição do inventário de amostras, devendo por isso contactar o administrador de amostras para configurar os campos das páginas do inventário de amostras.
Diferença	A diferença entre o valor do campo Contagem física e o valor do campo Última contagem física. O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente este campo sempre que um período do inventário é fechado. Para obter mais informações, consulte, Fechar um período do inventário (na página 494).
N.º de lote: data de expiração	A data em que a amostra está definida para expirar. Esta data é relevante se utilizar um lote de amostras para controlar registos do inventário de amostras.
N.º de lote: data de Cutoff	Uma data calculada após a qual a amostra irá expirar. A fórmula para calcular a data de cuttoff do número de lote é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limite é igual à Data de cutoff.
Criado	A data, marca de data/hora e utilizador que criou este registo do inventário de amostras.
Modificado	A data, marca de data/hora e utilizador que executou a última modificação deste registo do inventário de amostras.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre inventários de amostras:

- Inventário de amostras (na página 498)
- Gerir inventário de amostras (na página 498)
- Adicionar inventário de amostras a um período do inventário (na página 491)

Relatório de auditoria do inventário

Utilize as páginas Relatório de auditoria do inventário para criar e controlar os relatórios de auditoria do inventário.

Um *relatório de auditoria do inventário* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do inventário. Os administradores e os representantes de vendas podem pré-visualizar as contagens de inventário enviadas (períodos de fecho provisórios e finais) na página Lista de relatórios de auditoria do inventário.

O relatório de auditoria do inventário é uma ferramenta útil para os administradores da conformidade de amostras para verificar que as amostras estão a ser distribuídas de forma apropriada pelos representantes de vendas individuais. Os relatórios de auditoria do inventário permitem aos administradores da conformidade cumprir determinados requisitos do regulamento durante o ano. Quando o relatório de auditoria do inventário tiver sido criado, não é possível alterá-lo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações do relatório de auditoria do inventário, o separador Relatório de auditoria do inventário poderá ser excluído da configuração.

Gerir relatórios de auditoria de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de relatórios de auditoria do inventário, consulte:

- Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 494). Uma contagem de auditoria provisória é um pedido para contar o inventário e gerar um relatório de auditoria do inventário.
- Fechar um período do inventário (na página 494). Os utilizadores finais têm de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Fechar um período do inventário activa automaticamente a criação do relatório de auditoria do inventário final.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de auditoria do inventário (na página 503)
- Campos do relatório de auditoria do inventário (na página 504)
- Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário (na página 493)

Campos do relatório de auditoria do inventário

Utilize a página Lista de relatórios de auditoria do inventário para visualizar registos do relatório de auditoria do inventário. Depois de um relatório de auditoria do inventário ser criado ou gerado, não é possível modificá-lo ou alterá-lo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do relatório de auditoria do inventário.

Campo	Descrição
Informações chave do relatório de auditoria do inventário	
Tipo	O tipo de relatório de auditoria do inventário, que pode ser um dos seguintes: ■ **Contagem do inventário de fecho.** Este tipo de relatório de auditoria do inventário fecha um período do inventário contando e registando a contagem física final de cada amostra. Só pode fechar períodos do inventário activos (para obter mais informações, consulte Fechar um período do inventário (na página 494)). ■ **Contagem do inventário provisória.** Este tipo de relatório de auditoria do inventário conta o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário activo, não-reconciliado. Só são considerados períodos do inventário activos quando solicitar uma contagem do inventário provisória (para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 494)).
Status	O estado de relatório de auditoria do inventário descreve o estado do registo e pode ser um dos seguintes:

Campo	Descrição
	■ **Em curso.** O estado inicial de um relatório de auditoria do inventário. ■ **Enviado.** O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo representante de vendas e enviado ao gestor deste para aprovação. ■ **Rejeitado.** O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou impreciso. ■ **Aprovado.** O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi aceite como uma contabilização válida do inventário. ■ **Cancelado.** O relatório de auditoria do inventário não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.
Motivo	O motivo do relatório de auditoria do inventário é obrigatório, que pode ser um dos seguintes: ■ **Anual.** Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória padrão para o ano anterior. ■ **Anual - Fecho.** Seleccione esta opção se estiver a gerar a contagem do inventário de fecho padrão para o ano anterior. ■ **Por causa.** Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória ad-hoc conforme solicitado pelo administrador de amostras. ■ **Por causa - Fecho.** Seleccione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar uma contagem do inventário de fecho fora do período do inventário previsto. ■ **Especial - Provisório.** Seleccione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar um relatório de auditoria do inventário ad-hoc. ■ **Semanal - Provisório.** Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para a semana anterior. ■ **Mensal - Provisório.** Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para o mês anterior. ■ **Término - Fecho.** Seleccione esta opção se o representante de vendas tiver sido terminado e uma outra entidade estiver a contar o restante inventário.
Comentários	Comentários adicionais introduzidos sobre o relatório de auditoria do inventário.
Data de comunicação	A data em que o relatório foi gerado.
Data de conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.

Campo	Descrição
Anexo	Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo: Pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, seleccionando o ficheiro que pretende enviar. Depois do ficheiro ser enviado e o registo guardado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Só pode anexar um ficheiro a cada registo do relatório de auditoria do inventário. Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106).
Informações chave do período do inventário	
Período do inventário	O período do inventário a que o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria do inventário e a quem pertencem os relatórios de auditoria.
Criado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- Relatório de auditoria do inventário (na página 503)
- Gerir relatórios de auditoria de inventário (na página 503)
- Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário (na página 493)

Transacções de amostras

Utilize as páginas da Transacção de amostras para criar, actualizar e controlar as transacções de amostras e itens da transacção de amostra associados para as amostras.

Uma *transacção de amostra* é um registo para uma transferência de amostras, recepção, entrega de amostras ou ajustamento do inventário. O Oracle CRM On Demand atribui um identificador exclusivo a cada registo da transacção de amostra para controlar os objectivos. Crie uma transacção de amostra para que todos os movimentos de amostras e itens promocionais possam ser comunicados no final de um período do inventário e uma contagem de execução dos produtos do inventário possa ser mantida durante um período do inventário. Cada registo de transacção de amostra representa uma única transacção que pode consistir numa ou mais entradas de artigos (itens da transacção). As transacções são associadas ao período do inventário apropriado, dependendo da respectiva data de transacção. Todas as actividades de entrega de itens promocionais e amostras geram uma transacção de desembolso (transacção de entrega de amostras). A transferência de e para a sede da empresa e representantes de vendas gera dois registos de transacção:

- Um para a *transferência de saída* para a entidade emissora
- Um para a *transferência de entrada* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou a sede da empresa podem criar transacções de ajustamento para a conta para discrepâncias no inventário devido a perda, furto, devoluções, erro humano ou encontrado. Quando as transacções de amostras têm um estado de Enviado, não é possível efectuar alterações nas informações da transacção. Se for necessária uma alteração, deverá gerar um novo ajustamento da transacção.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do inventário de amostras, o separador Transacção de amostra poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra

A Página principal da transacção de amostra é o ponto de partida para gerir transacções de amostra.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da transacção de amostra. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para Trabalhar com transacções de amostra, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.

Criar uma transacção de amostra

Pode criar uma nova transacção de amostra clicando no botão Novo na secção transacções de amostra recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de transacção de amostra (consultar "Campos da transacção de amostra" na página 523).

Pode criar os seguintes tipos de transacções de amostra:

- **Transacções enviadas.** Para obter mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 511).
- **Transacções de ajustamento.** Para obter mais informações, consulte Ajustar transacções de amostra (consultar "Ajustar transacções de amostras" na página 514).

- **Transacções perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte Criar transacções de amostra perdidas e encontradas (consultar "Criar transacções de amostra perdidas e achadas" na página 515).

Não é possível criar os seguintes tipos de transacções de amostra porque o Oracle CRM On Demand gera-os automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas:

- **Transacções de desembolso.** Pode visualizar transacções de desembolso. Se for necessário executar alterações a uma transacção de desembolso, tem de criar uma nova transacção de ajustamento do inventário. Para obter mais informações, consulte Visualizar transacções de desembolso (na página 516).
- **Transacções recebidas.** Os utilizadores finais têm de confirmar a recepção das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade que lhe foi enviada, tem de ser criada uma transacção de ajustamento do inventário para registar a discrepância. Para obter mais informações, consulte Confirmar recepção do inventário de amostras (consultar "Confirmar a recepção do inventário de amostras" na página 500).

Trabalhar com Listas de transacções de amostras

A secção Lista de transacções de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transacções de amostras.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Todas as transacções de amostras	Todas as transacções de amostra para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da transacção de amostra.
Transacções de ajustamento	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário.
Transacções de desembolso	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Desembolso.
Transacções de discrepância	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que tenham um estado de Processado com discrepâncias.
Transacções perdidas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário, com um motivo de Perdido.
Transacções recebidas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de entrada.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Transacções de amostra recentemente modificadas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data da modificação.
Transacções enviadas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de saída.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transacções de amostra recentes

A secção Transacções de amostra recentemente modificadas mostra as transacções de amostra modificadas mais recentemente. Clique na ligação Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da transacção de amostra

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da transacção de amostra:

- Transacções de amostra recentemente criadas
- Transacções de amostra recentemente modificadas
- As minhas transacções de amostra recentemente criadas
- As minhas transacções de amostra recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal da transacção de amostra

1. Na Página principal da transacção de amostra, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal da transacção de amostra, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre transacções de amostra:

- Transacções de amostra (consultar "Transacções de amostras" na página 506)
- Campos da transacção de amostra (na página 523)

- Gerir transacções de amostra (na página 510)

Gerir transacções de amostra

Para procedimentos passo a passo para gestão de transacções de amostra, consulte:

- Criar uma transferência de amostras (na página 511)
- Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras (na página 512)
- Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras (na página 513)
- Ajustar transacções de amostras (na página 514)
- Criar transacções de amostra perdidas e achadas (na página 515)
- Visualizar transacções de desembolso (na página 516)
- Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517)
- Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas (na página 517)
- Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518)
- Verificar assinaturas electrónicas (na página 520)
- Monitorizar actividades de amostras (na página 522)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- Transacções de amostra (consultar "Transacções de amostras" na página 506)
- Trabalhar com a página principal da transacção de amostra (na página 507)
- Campos da transacção de amostra (na página 523)
- Campos do item da transacção (na página 528)

Criar uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transacção enviada do tipo Transferência de saída ou Devolução. Crie uma transferência de amostras sempre que forem trocadas amostras de produtos dentro da sua empresa. Este procedimento pode ser utilizado por:

- Um administrador de amostras para enviar expedições aos utilizadores finais no campo
- Utilizadores finais para trocar amostras entre si
- Utilizadores finais para devolver amostras à sede da empresa

Depois de executar uma transferência de amostras no Oracle CRM On Demand, o destinatário recebe uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois de o destinatário confirmar a recepção da transacção, o Oracle CRM On Demand introduz o novo inventário na contagem do inventário e diminui os itens do inventário dos registos do inventário do remetente.

Antes de começar. Para criar uma transferência de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para criar um registo de transferência de saída ou devolução

1. Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.
2. Na página Edição da transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Transferência de saída ou Devolução:
   - **Transferência de saída.** Indica que está a transferir amostras para outro utilizador.
   - **Devolução.** Indica que está a devolver amostras à sede da empresa. As amostras são devolvidas normalmente porque expiraram ou porque são produtos danificados que devem ser destruídos.
3. Defina o estado como Em curso.
4. Introduza o nome da pessoa que irá receber a amostra no campo Transferir para.
5. Preencha os restantes campos na página Edição da transacção de amostra, conforme necessário (consulte Campos da transacção de amostra (na página 523) para obter mais informações) e, em seguida, clique em Guardar.
6. Adicione, pelo menos, um artigo do item da transacção, conforme descrito em Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517).
7. Adicionar ou modificar os livros associados com o registo conforme pedido.
8. Clique em Enviar.

   Se não existirem erros, o estado deste novo registo de transferência de saída ou devolução é alterado para Em trânsito e o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um novo registo de transacção do destinatário, em que o tipo de transacção é Transferência de entrada e o estado é Em trânsito.

   Quaisquer informações do livro associadas à transferência de saída ou transacção de devolução são copiadas para a nova transacção do destinatário.

O novo registo de transacção recebido herda todos os artigos do item da transacção do registo de transacção de devolução e transferência de saída.

Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 511). As amostras são encaminhadas para um destinatário que tem de confirmar a recepção das amostras antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue, ou a recepção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito em Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras (na página 513).

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para confirmar a recepção total de uma transferência de amostras

1. Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções recebidas na secção Lista de transacções de amostras.
2. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção que pretende confirmar.

   A transacção que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.
3. Reveja os detalhes da transacção e, na secção Itens da transacção, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para reflectir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.

   O campo Quantidade expedida mostra a quantidade de itens expedidos e é um campo só de leitura.
4. Clique em Confirmar.

   Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transacção é alterado para Processada e o utilizador confirma a recepção total da transferência de amostras.

   Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o utilizador dispõe da opção para fechar a transacção com uma discrepância ou manter a transacção aberta com um estado de Parcialmente recebida. Para obter mais informações, consulte Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras (na página 513).

NOTA: As quantidades de amostras transferidas só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a recepção das amostras.

Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 511). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a recepção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total de uma transferência de amostras, conforme descrito em Confirmar recepção total de uma transferência de amostras (consultar "Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras" na página 512) ou a recepção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue.

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras

1. Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções recebidas na secção Lista de transacções de amostras.
2. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção que pretende confirmar.

   A transacção que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.
3. Reveja os detalhes da transacção e, na secção Itens da transacção, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para reflectir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.

   Os campos Quantidade expedida mostram a quantidade de itens expedidos e são campos só de leitura.
4. Clique em Confirmar.

   Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, será apresentada uma mensagem de erro a indicar que existe uma diferença nos montantes da transferência.
5. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em OK para fechar a transacção com uma discrepância.

     Neste caso, uma transacção com discrepância é automaticamente gerada pelo Oracle CRM On Demand com um estado de Processada com discrepância.
   - Clique em Cancelar para deixar a transacção aberta com um estado de Parcialmente recebida.

   Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transacção é alterado para Processada e o utilizador confirma a recepção total da transferência de amostras.

NOTA: As quantidades da transferência de amostras só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a recepção das amostras.

Ajustar transacções de amostras

Os representantes de vendas têm de controlar o inventário e certificar-se de que cada amostra é contabilizada durante a reconciliação. A funcionalidade de ajustamento permite que os administradores de amostras e os utilizadores finais ajustem as contagens de inventários de amostras através do ajuste de transacções de amostras passadas (transacções que já foram processadas). Os motivos comuns de ajustamento de transacções de amostras passadas incluem: perda de produtos, roubos de produtos, erros de contagem ou erros de entrada de dados. É possível adicionar produtos ou ajustar quantidades para qualquer tipo de transacção de amostra (transferência, perda, roubo, recepção, entrega de transacção de amostra ou desembolso, etc). Utilize os ajustamentos para reconciliar a quantidade original do registo do administrador de amostras com a quantidade que existe quando o representante de vendas conta o inventário físico.

É possível ajustar qualquer transacção de qualquer tipo que tenha um estado de transacção de Processado. Após o processamento de uma transacção existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento de inventário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente (na página 514)
- Criar um novo registo de ajustamento do inventário (na página 515)

Antes de começar. Para criar ajustamentos (transacções de amostras do tipo Ajustamento da amostra), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

É possível ajustar qualquer transacção de qualquer tipo que tenha um estado de transacção de Processado. Após o processamento de uma transacção existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento, consulte Criar um novo registo de ajustamento do inventário (na página 515).

Antes de começar. Para ajustar registos de ajustamento do inventário existentes, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Para ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

1. Na página Lista de transacções de amostra, abra uma transacção do tipo Ajustamento do inventário com um estado Processada.
2. Adicionar ou modificar os livros associados com o registo, conforme pedido.
3. Clique em Ajustar.

   Este passo cria uma nova transacção do tipo Ajustamento do inventário com um estado de Em curso.

   Todos os artigos de linha do item de transacção são copiados para um novo registo. Quaisquer informações do livro associadas à transacção original são copiadas para a nova transacção.
4. Modifique as informações chave da transacção, conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte Campos da transacção de amostra (na página 523).
5. Modifique os itens da transacção, conforme necessário.

Por exemplo, pode modificar a quantidade de um artigo do item da transacção existente, adicionar um novo artigo do item da transacção ou eliminar um artigo do item da transacção. Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte Campos do item da transacção (na página 528).

6 Clique em Enviar para enviar o novo registo da transacção de ajustamento do inventário.

Se não existirem erros, o estado do novo registo da transacção de ajustamento do inventário será alterado para Enviado.

Criar um novo registo de ajustamento do inventário

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens electrónicas do inventário, os utilizadores finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transacções de ajustamento. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registam as alterações às respectivas transacções de amostras através da criação de novos registos da transacção de amostra do tipo Ajustamento do inventário.

Antes de começar. Para criar registos de ajustamento do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Para criar um novo registo de ajustamento do inventário

1 Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.

2 Na página Edição da transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Ajustamento do inventário.

3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.

4 Preencha os campos remanescentes na página Edição da transacção de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos da transacção de amostra (na página 523).

5 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transacção, conforme descrito em Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517).

6 Clique em Submeter.

Criar transacções de amostra perdidas e achadas

Os representantes de vendas podem registar quaisquer transacções de amostra perdidas ou achadas que se apercebam no respectivo inventário através da criação de registos de transacções de amostra perdidas e achadas.

Antes de começar. Para criar transacções de amostra perdidas e achadas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.

Para criar um novo registo de transacções de amostra perdidas e achadas

1. Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.
2. Na página Editar transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Ajustamento do inventário:
3. Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo: Perdida ou Achada.
4. Preencha os restantes campos na página Editar transacção de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos da transacção de amostra (na página 523).
5. Adicione pelo menos um artigo do Item da transacção.

   Para mais informações, consulte Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517).
6. Clique em Submeter.

Visualizar transacções de desembolso

Os utilizadores finais não podem criar transacções de desembolso (entregar transacções de amostras). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transacções de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas.

NOTA: Os utilizadores finais também não podem criar transacções recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente a transferência nas transacções sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues anteriormente ou transferem amostras para a sede da empresa ou outro representa de vendas.

Antes de começar. Para visualizar transacções de desembolso, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para visualizar transacções de desembolso

1. Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções de desembolso na secção Lista de transacções de amostras.
2. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção de desembolso que pretende visualizar.
3. Na página Detalhes da transacção de amostra que é apresentada, reveja as Informações chave da transacção, as Informações chave do contacto e as Informações dos itens da transacção.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos da transacção de amostra (na página 523).

   Os utilizadores finais não podem actualizar nem alterar quaisquer informações nesta página. Se forem necessárias quaisquer modificações ou correcções para uma transacção de desembolso, terá de ser

criada uma nova transacção de ajustamento do inventário, consulte Criar um novo registo de ajustamento do inventário (na página 515).

NOTA: Da forma semelhante, também é possível visualizar transacções recebidas através da selecção da opção apropriada na Lista de transacções de amostras.

Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra

Utilize a página Editar transacção de amostra para adicionar um artigo do item da transacção a uma transacção de amostra ou actualize os detalhes de um artigo da transacção existente numa transacção de amostra.

Antes de começar. Para adicionar itens da transacção a transacções de amostra, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item da transacção a uma transacção de amostra

1. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.
2. Na página Detalhes da transacção de amostra, clique em Novo na secção Itens da transacção.
3. Na página Editar itens da transacção, preencha os campos obrigatórios. Clique em Guardar.

   Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte Campos do item da transacção (na página 528).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transacção:

- Itens da transacção (na página 526)
- Gerir itens da transacção (na página 526)
- Campos do item da transacção (na página 528)

Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens electrónicas do inventário (conforme registado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os utilizadores finais devem criar e enviar transacções de acerto.

A correcção de discrepâncias de contagem física e electrónica também é um passo importante no Processo de reconciliação do inventário (na página 500).

Antes de começar. Para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens electrónicas do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar acerto às amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem utilizar uma ou mais das seguintes opções para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens electrónicas do inventário:

- Criação e apresentação de uma transacção de ajustamento da amostra com um ou mais artigos. Para obter mais informações, consulte Criar um novo registo de ajustamento do inventário (na página 515).
- Ajustamento dos registos do artigo de transacções introduzidas anteriormente que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte Ajustamento de um registo de ajustamento do inventário existente (consultar "Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente" na página 514).

Entregar amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas levam amostras do inventário e entregam-nas a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contactos apropriados. O representante de vendas tem de fazer o seguinte:

- Contar cada amostra que foi entregue.
- Verificar se a amostra é adequada ao médico e respectiva especialidade.
- Obter assinaturas autorizadas para concluir a transacção.

Só é possível entregar produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos com o tipo de categoria Amostras entregues ou Itens promocionais entregues) que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas.

Antes de começar. Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para entregar amostras durante uma chamada de vendas

1. Na Página principal de contactos, abra o contacto ao qual pretende entregar amostras.
2. Na página Detalhes do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo artigo de linha.
   - Ao clicar em Nova chamada é direccionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.

     Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.
   - Ao clicar em Chamada automática é direccionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada.
     - O campo Estado tem um valor de Planeado.
     - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
     - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
3. Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

a Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e seleccione a chamada inteligente.

b Introduza ou actualize as informações.

Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada e Detalhe da chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137).

c Clique em Guardar no caso da página Editar chamada.

4 Na página Detalhe da chamada, na secção Amostras entregues, clique em Novo.

5 Na página Edição de amostra entregue, clique no ícone de pesquisa no campo Produto e seleccione um produto.

NOTA: Só estão disponíveis para selecção os produtos do tipo Amostras entregues (ou Itens promocionais entregues se entregar itens promocionais) que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas que estão activos na data da chamada actual.

6 Clique no ícone de pesquisa no campo Número (N.º) do lote e seleccione o número do lote apropriado para o produto seleccionado.

NOTA: Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número do lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada) estão disponíveis para selecção. Pode ignorar este passo se não estiver a utilizar números de lotes para controlar amostras.

7 Introduza a quantidade da amostra que pretende entregar no campo Quantidade. Em seguida, clique em Guardar.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Guardar, o Oracle CRM On Demand gera uma Transacção de *Desembolso* com um artigo para cada amostra entregue para a chamada e envia a transacção de desembolso para actualizar o inventário de amostras. Se a transacção de desembolso for efectuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Enviado.

- Todas as amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que as amostras são registadas é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
- É especificado um número de lote válido para amostras entregues que são controladas por números de lote.
- O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
- A quantidade máxima que é permitida entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.

NOTA: Entrega artigos promocionais de uma forma semelhante clicando em Novo na secção Artigos promocionais da página Detalhe da chamada. Processa artigos de linha de produtos detalhados de forma semelhante, clicando em Novo na secção Produtos detalhados da página Detalhe da chamada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre entregas de amostras:

- Atribuições (na página 531)
- Gerir atribuições (na página 533)
- Campos de atribuição (na página 534)
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137)

Acerca das assinaturas electrónicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar os dados da assinatura de forma segura, em formato de imagem, para as amostras entregues. As imagens da assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand através da utilização de formatos de imagem padrão. A imagem da assinatura é uma série de cadeias ou coordenadas x- e y-, que podem ser armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand.

Cada actividade de visitas registada para as amostras entregues durante uma chamada de vendas têm de ter uma imagem de assinatura associada. A obtenção de uma assinatura electrónica para a pessoa (ou empresa) que recebe as amostras é da responsabilidade do representante de vendas que está a entregar as amostras. A assinatura pode ser capturada em papel ou através de uma aplicação externa (como, um dispositivo portátil) e, em seguida, enviada para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Internet. O representante de vendas tem de capturar a assinatura quando as amostras são entregues. O representante de vendas não pode entregar as amostras sem capturar uma assinatura autorizada.

Os administradores e utilizadores autorizados podem visualizar imagens de assinatura de amostras na página Detalhes da assinatura, mas não podem criar, actualizar ou eliminar as mesmas. A página Detalhes da assinatura lista as quatro assinaturas capturadas mais recentemente para as amostras entregues. Os administradores de amostras têm de verificar regularmente as imagens de assinatura na página Detalhes da assinatura para garantir que as assinaturas recolhidas de cada contacto são consistentes.

NOTA: O acesso à imagem da amostra de assinatura real é controlado para que só funções designadas possam aceder e visualizar imagens de amostras de assinaturas. Só funções que são atribuídas ao privilégio Assinatura poderão aceder e visualizar imagens de assinaturas.

Verificar assinaturas electrónicas

Utilize o procedimento seguinte para verificar a assinatura associada a uma actividade de chamada para amostras que são entregues. Este procedimento assume que o tipo Assinatura está exposto como um item relacionado na página Detalhes da chamada. Para obter informações sobre a exposição de informações do item relacionado, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160).

O acesso à imagem da amostra de assinatura real é controlado para que só funções designadas possam aceder e visualizar imagens de amostras de assinaturas. Só funções que são atribuídas ao privilégio Assinatura poderão aceder e visualizar imagens de assinaturas.

Para mais informações sobre assinaturas, consulte Acerca de assinaturas electrónicas (consultar "Acerca das assinaturas electrónicas" na página 520).

Antes de começar. Para verificar as assinaturas electrónicas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e (se necessário) o privilégio Assinatura.

Para verificar amostras de assinaturas

1 Na Página principal de contactos, abra o contacto que pretende.

2 Na página Detalhe do contacto na secção Chamadas, defina o nível de detalhe no campo Assunto para abrir o registo da actividade de chamadas que pretende.

3 Na página Detalhe da chamada, na secção Assinatura, defina o nível de detalhe no campo Título para abrir o registo de amostra de assinatura que pretende visualizar.

NOTA: Não pode editar um registo de assinatura existente ou criar um novo registo de assinatura.

4 Na página Detalhe da assinatura, pode rever os detalhes da assinatura.

A tabela seguinte fornece informações referentes a alguns dos campos da página Detalhes da assinatura.

Campo	Descrição
Cabeçalho da assinatura	O campo Cabeçalho da assinatura apresenta as informações seguintes: ■ **Apelido do contacto.** O apelido do destinatário das amostras. ■ **Nome do contacto.** O nome do destinatário das amostras. ■ **Data da assinatura.** A data em que as amostras foram entregues e a data em que a assinatura autorizada foi capturada. ■ **Morada.** A morada do destinatário que recebe as amostras. ■ **Nome e apelido do representante de vendas.** O nome e o apelido do representante de vendas que entregou as amostras.
Texto de limitação de responsabilidade	O campo Texto de limitação de responsabilidade apresenta o texto de limitação de responsabilidade que está associado às amostras entregues. Não pode aceder ou editar o texto de limitação de responsabilidade.
Controlo de assinatura	Clique neste botão para aceder à imagem da assinatura, que apresenta as seguintes informações: ■ **ID de sistema de amostras de assinaturas.** O identificador exclusivo associado à amostra de assinatura. ■ **ID da actividade.** O identificador exclusivo do registo da actividade de chamadas ao qual a amostra de assinatura está associada. ■ **Data da chamada.** A data em que as amostras foram entregues e a data em que a assinatura autorizada foi capturada. ■ **Texto de limitação de responsabilidade.** O texto de limitação de responsabilidade associado às amostras entregues. **NOTA:** A função de utilizador tem de incluir o privilégio Assinatura para abrir e visualizar a assinatura capturada quando as amostras foram entregues. Se não lhe foi concedido o privilégio Assinatura, o botão Controlo de assinatura está desactivado.

Monitorizar actividades de amostras

O administrador de amostras é responsável pelo inventário de amostras da empresa e por garantir que o mesmo está em conformidade com as regras e os regulamentos.

Antes de começar. Para monitorizar as actividades da amostra, a função do utilizador tem de ter responsabilidades administrativas e incluir os seguintes privilégios:

- Privilégio Activar operações de amostras básicas
- Privilégio Activar ajustamento de amostras

Para monitorizar as actividades da amostra, clique na lista que pretende monitorizar na secção Lista de transacções de amostras, na Página principal da transacção de amostra. A tabela seguinte descreve o objectivo de cada lista.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Transacções de desembolso	Mostra todas as amostras que foram enviadas e entregues. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras que foram entregues.
Transacções enviadas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e transferidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras devolvidas ou as expedições transferidas entre os utilizadores finais.
Transacções recebidas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e recebidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja as expedições recebidas entre os utilizadores finais.
Transacções de ajustamento	Mostra todas as transacções de ajustamento que foram enviadas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todos os tipos de transacção de ajustamento que foram enviados pelos utilizadores finais e administradores de amostras, para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas e os registos no Oracle CRM On Demand.
Transacções perdidas	Mostra todas as amostras perdidas que foram enviadas como ajustamentos. A monitorização desta lista permite que o administrador reveja as amostras que foram perdidas.

Para obter informações sobre como visualizar ou criar estas listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75) e Criar e refinar listas (na página 80).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova.

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Campos da transacção de amostra

Utilize a página Edição da transacção de amostra para adicionar uma transacção de amostra ou actualizar detalhes de uma transacção de amostra existente que tenha um estado de Em curso. A página Edição da transacção de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transacção de amostra.

SUGESTÃO: Também pode editar transacções de amostra na página Lista de transacções de amostras e na página Detalhe da transacção de amostra. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos da transacção de amostra. Dependendo do tipo de transacção de amostra que tenha aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajustamento do inventário, Desembolso, Amostras perdidas), todos estes campos poderão não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
Informações chave da transacção	
Nome	O identificador exclusivo da transacção de amostra (este é gerado pelo sistema).
Data	A data da transacção de amostra. Quando introduz uma data que se situe num período do inventário activo: os campos Período do inventário: Data de início e Período do inventário: Data de fim são automaticamente preenchidos. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que não se situe em quaisquer dos períodos do inventário existentes ou uma data que seja posterior à data do sistema actual. Não é possível criar transacções de amostra para períodos reconciliados. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que se situe num período reconciliado ou inactivo.
Tipo	O tipo de transacção de amostra pode ser um dos seguintes: ■ Transferência de saída ■ Ajustamento do inventário ■ Amostras perdidas ■ Desembolso ■ Transferência de entrada A Transferência de saída, o Ajustamento do inventário e as Amostras perdidas são transacções geradas pelo utilizador; o Desembolso e a Transferência de entrada são transacções geradas pelo sistema.

Campo	Descrição
	NOTA: É fundamental que não personalize ou altere a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de transacções de amostra uma vez que a funcionalidade da lista de escolha em cascata pode ser afectada.
Estado	O estado da transacção de amostra pode ser um dos seguintes: ■ Em curso ■ Submetido ■ Processado com discrepâncias ■ Em trânsito ■ Processado ■ Ajustado
Data de entrega prevista	A data em que a amostra deve ser entregue.
N.º de controlo	Um número exclusivo que o utilizador e o cliente podem utilizar para controlar a entrega da amostra.
N.º de pacotes enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir para	A pessoa para quem uma transacção de transferência de saída é registada. Esta pessoa recebe a amostra e tem de confirmar a recepção da amostra. Quando criar uma transacção de transferência de saída, este é um campo obrigatório.
Transferir de	A pessoa que está a transferir as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transacção Transferência de saída).
Período do inventário: Data de início	A data de início do período do inventário associado à transacção de amostra. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período do inventário activo. O período do inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para selecção quando adicionar artigos do Item da transacção. Também garante que para o inventário do período seleccionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para selecção.
Período do inventário: Data de fim	A data de fim do período do inventário associado à transacção de amostra. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período do inventário inactivo. O período do inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para selecção quando adicionar artigos do Item da transacção. Também garante que para o inventário do período seleccionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para selecção.
Motivo do ajustamento	O motivo para criar ou ajustar a transacção de amostra. Os códigos de motivo incluem os seguintes:

Campo	Descrição
	■ Perdido ■ Encontrado ■ Roubo ■ Erro humano ■ Contagem inicial ■ Pedido
Comentários	O utilizador pode introduzir informações adicionais sobre a transacção de amostra neste campo.
Anexo	Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao registo de transacção de amostra. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo: Pode anexar um ficheiro ao registo de transacção de amostra clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, seleccionando o ficheiro que pretende enviar. Depois do ficheiro ser enviado e o registo guardado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Só pode anexar um ficheiro a cada registo de transacção de amostra. Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 106).
Informações chave de contactos **NOTA:** Estas informações só de leitura são apenas preenchidas para transacções de desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transacções de desembolso sempre que o representante de vendas entregar ou desembolsar amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518) e Ver transacções de desembolso (consultar "Visualizar transacções de desembolso" na página 516).	
Contacto	O nome completo do médico ou do contacto do hospital a quem o desembolso foi efectuado.
Nome do contacto	O primeiro nome do contacto a quem o desembolso foi efectuado.
Apelido do contacto	O último nome do contacto a quem o desembolso foi efectuado.
Tipo de contacto	O tipo de contacto.
Conta do contacto	A conta associada a este contacto.

Campo	Descrição
Correio electrónico do contacto	O endereço de correio electrónico para este contacto.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transacções de amostras:

- Transacções de amostras (na página 506)
- Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra (na página 507)
- Gerir transacções de amostras (consultar "Gerir transacções de amostra" na página 510)

Itens da transacção

Utilize as páginas Item da transacção para criar, actualizar e controlar itens da transacção para amostras.

Um *item da transacção* grava os detalhes da amostra ou itens promocionais associados a uma transacção de amostra. Para cada transacção de amostra, um ou mais artigos do item da transacção têm de existir. Estas informações são utilizadas para calcular uma contagem cumulativa do inventário para o representante de vendas. As transacções de amostra são utilizadas no processo de reconciliação para a conta de todas as amostras e itens promocionais que foram atribuídos a um representante de vendas.

Gerir itens da transacção

Para procedimentos passo a passo para gestão de itens da transacção, consulte:

- Modificar a amostra num item da transacção (na página 527)
- Modificar o lote de amostras num item da transacção (na página 527)
- Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- Itens da transacção (na página 526)
- Campos do item da transacção (na página 528)
- Campos de produto (na página 529)

Modificar a amostra num item da transacção

Utilize a página Edição do produto para modificar a amostra num item da transacção. A página Edição do produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar amostras num item da transacção, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra num item da transacção

1. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.

   NOTA: O registo da transacção que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transacções com um estado de Enviado não podem ser modificadas.

2. Na página Detalhes da transacção de amostra, vá para o artigo do Item da transacção que pretende modificar.

3. No campo Amostra do artigo do Item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar uma amostra diferente para associar ao artigo do Item da transacção, se for necessário.

4. No campo Amostra do artigo do Item da transacção, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário.

   Para mais informações, consulte Campos do produto (consultar "Campos de produto" na página 529).

Modificar o lote de amostras num item da transacção

Utilize a página Edição do lote de amostras para modificar o lote de amostras num item da transacção. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos para um lote de amostras.

Antes de começar. Para modificar lotes de amostras num item da transacção, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar o lote de amostras num item da transacção

1. Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.

   NOTA: O registo da transacção que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transacções com um estado de Enviado não podem ser modificadas.

2 Na página Detalhes da transacção de amostra, vá para o artigo do Item da transacção que pretende modificar.

3 No campo N.º de lote do artigo do Item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras diferente para associar ao artigo do Item da transacção, se for necessário.

NOTA: Só estão disponíveis para selecção os lotes de amostras que estejam a ser controlados por número de lote no inventário (isto é, os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada).

4 No campo N.º de lote do artigo do Item da transacção, clique no nome do lote de amostras, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostras e, em seguida, modifique os campos do lote de amostras, conforme necessário (consulte Campos do lote de amostras (na página 538) para obter mais informações).

Campos do item da transacção

Utilize a página Edição do item da transacção para adicionar um item da transacção ou actualizar os detalhes de um item da transacção existente.

SUGESTÃO: Também pode editar itens da transacção na página Detalhes do item da transacção. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações sobre alguns dos campos do item da transacção.

Campo	Descrição
Número da linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome do item promocional ou da amostra.
N.º de lote	O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de controlo. Uma amostra pode, ou não, ser controlada por um número de lote. Este campo é opcional. **NOTA:** Quando adicionar ou actualizar um item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada) estão disponíveis para selecção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 535) e Campos do lote de amostras (na página 538).
Quantity	A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório. **NOTA:** Se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do inventário de amostras transferido da sede da empresa, utilize o sinal de subtracção com o valor numérico. Este campo é importante para registar ajustamentos, como perda, furto ou erro humano.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transacção:

- Itens da transacção (na página 526)
- Gerir itens da transacção (na página 526)
- Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra (na página 517)

Campos de produto

Utilize a página Editar produto para definir e gerir a lista de produtos da empresa. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos de um produto. Pata obter mais informações sobre como configurar produtos da empresa, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626).

SUGESTÃO: Também pode editar produtos na página Detalhe do produto. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do produto.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do produto	O nome do produto.
Categoria do produto	A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: - Amostras entregues - Item promocional entregue **NOTA:** Não altere o seed data da categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Item promocional entregue. Pode adicionar novas categorias de produtos, que se baseiam nos requisitos dos clientes.
Solução	O ficheiro de imagens do produto associado a este produto. O ficheiro de imagens é utilizado para descrever o produto durante uma chamada de vendas. **NOTA:** Este campo está disponível em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderá não estar disponível para a configuração do utilizador. Se necessitar deste campo e não estiver disponível, contacte o administrador da empresa.
N.º da peça	O número de peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número de peça.

Campo	Descrição
Passível de encomenda	Uma caixa de verificação para indicar como a amostra de produto pode ser encomendada: ■ Se estiver seleccionada, a amostra de produto pode ser encomendada pelo representante de vendas e pode ser expedida da empresa para o médico, clínica ou hospital. ■ Se não estiver seleccionada, a amostra só pode ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostra.
Tipo	O tipo de produto pode ser um dos seguintes: ■ **Produto.** Um item físico fabricado pelo cliente. ■ **Assistência.** Um evento de valor acrescentado que fornece assistência ao cliente - poderá incluir esses itens como tempo de consultoria. ■ **Formação.** Um evento de valor acrescentado que fornece formação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, formação prática, aulas, etc.
Estado	A empresa define o estado do produto. Os valores incluem os seguintes: ■ **Disponível.** O produto está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras. ■ **Activo.** Existem transferências e entregas de amostras activas para este produto. ■ **Pendente.** O produto não está pronto para ser entregue, mas está em vias de ficar disponível. ■ **Pacote.** Um grupo de produtos ou serviços foram embalados no mesmo pacote e estão dependentes uns dos outros. ■ **Protótipo.** O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado. ■ **Terminado.** O produto já não está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras e não estará disponível no futuro. ■ **Fechado.** Isto significa o mesmo que Terminado, com a excepção de que o produto estará disponível até que já não exista produto para transferir ou entregar.
Informações adicionais	
Criado	Data, marca de data/hora e utilizador que criou este registo.
Modificado	Data, marca de data/hora e utilizador que executou a última modificação deste registo.
Descrição	Uma descrição da amostra de produto.

Atribuições

Utilize as páginas de Atribuição para criar, actualizar e controlar atribuições para uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registo de atribuição. Este registo de atribuição determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuir pelas clínicas, hospitais ou contactos de médicos. Além disso, as informações da atribuição definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto que podem ser entregues num determinada hora
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir num determinado local

Esta funcionalidade permite que o administrador de amostras defina esses parâmetros ao nível do produto e comunique estas informações a todos os representantes de vendas. Utilizando as imputações, pode definir o período de atribuição, atribuir amostras dentro desse período de atribuição, visualizar a lista de amostras disponíveis para cada período de atribuição e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de atribuição.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de atribuição, o separador Atribuição poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal da atribuição

A Página principal de atribuição constitui o ponto de partida para gerir atribuições.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de atribuição. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com atribuições, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar uma atribuição

O administrador de amostras cria uma nova atribuição clicando no botão Novo na secção Atribuições recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de atribuição (na página 534).

Trabalhar com listas de atribuições

A secção Lista de atribuições mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições.

Lista de atribuições	Filtros

Lista de atribuições	Filtros
Todas as atribuições	Todas as atribuições para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da atribuição.
Atribuições recentemente modificadas	Todas as atribuições com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar atribuições recentes

A secção Atribuições recentemente modificadas mostra as atribuições modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de atribuição

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da atribuição.

- Atribuições recentemente criadas
- Atribuições recentemente modificadas
- As minhas atribuições recentemente criadas
- As minhas atribuições recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da atribuição.)

Para adicionar secções à Página principal da atribuição

1. Na Página principal da atribuição, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal da atribuição, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- Atribuições (na página 531)

- Campos de atribuição (na página 534)
- Gerir atribuições (na página 533)

Gerir atribuições

Para procedimentos passo a passo para gestão de atribuições, consulte:

- Imputar amostras a utilizadores finais (na página 533)
- Modificar a amostra numa imputação (na página 534)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- Atribuições (na página 531)
- Trabalhar com a Página principal da atribuição (na página 531)
- Campos de atribuição (na página 534)

Imputar amostras a utilizadores finais

Utilize a página Detalhes da imputação para imputar amostras a um utilizador final.

Para adicionar múltiplos registos de imputação, recomenda-se que o administrador de amostras crie um ficheiro de importação (a corresponder utilizadores finais a imputações de produtos) e, em seguida, carregue os dados para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para imputar amostras a utilizadores finais, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para imputar amostras a um utilizador final

1. Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende.

2. Na página Detalhes da imputação, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário e seleccione o utilizador final. Clique em Guardar.

Modificar a amostra numa imputação

Utilize a página Editar produto para modificar a amostra numa imputação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar a amostra numa imputação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra numa imputação

1. Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende modificar.

2. Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no ícone de pesquisa para seleccionar uma amostra diferente a associar ao registo de imputação, se necessário.

3. Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário (consulte Campos de produto (na página 529) para obter mais informações).

Campos de atribuição

Utilize a página Edição da atribuição para adicionar uma imputação ou actualizar detalhes de uma atribuição existente. A página Edição da atribuição mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição.

SUGESTÃO: Também pode editar atribuições na página Lista de atribuições e na página Detalhes da atribuição. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de atribuição.

Campo	Descrição
Tipo de atribuição	O nome da atribuição é definido pelo administrador de amostras. Tem de ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: ■ Atribuição de amostra

Campo	Descrição
	■ Atribuição de item promocional
Activo	O estado da atribuição pode ser um dos seguintes: ■ **Activo.** Indica que a data de fim do período de atribuição ainda não ocorreu. ■ **Inactivo.** Indica que o período de atribuição terminou e a data de fim foi atingida.
Proprietário	O proprietário desta atribuição. Trata-se da pessoa a quem o administrador de amostras atribui a atribuição.
Amostra	A amostra do produto associada a esta atribuição. **NOTA:** Quando criar um novo registo de atribuição, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
Quantidade máxima	A quantidade máxima permitida de entrega de uma chamada.
Quantidade da atribuição	A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de atribuição.
Data de início	A data de início desta atribuição.
Data de fim	A data de fim desta atribuição.
Parar amostragem	Uma caixa de verificação para indicar se a entrega de amostras continua: ■ Se estiver seleccionada, as entregas de amostras já não serão permitidas. ■ Se não estiver seleccionada, as entregas de amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite que os representantes de vendas visualizem as respectivas atribuições numa ordem especificada.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- Atribuições (na página 531)
- Trabalhar com a Página principal da atribuição (na página 531)
- Gerir atribuições (na página 533)

Lotes de amostras

Utilize as páginas Lote de amostras para criar, actualizar e controlar lotes.

Um produto à medida que é fabricado, é-lhe atribuído um número de lote. As empresas utilizam este número de lote para controlar os produtos. O controlo é essencial se um determinado produto tiver de ser reposto ou se um defeito for detectado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é fundamental para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece esta opção para controlar as amostras a serem entregues através da utilização de números de lote. O administrador de amostras de uma empresa decide se deve utilizar números de lote.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do lote de amostras, o separador Lote de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do lote de amostras

A Página principal do lote de amostras é o ponto de partida para gerir lotes de amostras. Esta página apresenta informações que são relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do lote de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com lotes de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar um lote de amostras

Pode criar um novo lote de amostras clicando no botão Novo na secção Lotes de amostras recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538).

Trabalhar com Listas de lotes de oportunidades

A secção Lista de lotes de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de lotes de amostras.

Lista de lotes de amostras	Filtros
Todos os lotes de amostras	Todos os lotes de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do lote de amostras. **NOTA:** Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras (consulte Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538) para obter mais

Lista de lotes de amostras	Filtros
	informações).
Lotes de amostras recentemente modificados	Todos os lotes de amostras com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação. **NOTA:** Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras recentemente modificados (consulte Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538) para obter mais informações).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar lotes de amostras recentes

A secção Lotes de amostras recentemente modificados mostra os lotes de amostras modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do lote de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do lote de amostras:

- Lotes de amostras recentemente criados
- Lotes de amostras recentemente modificados
- Os meus lotes de amostras recentemente criados
- Os meus lotes de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do lote de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal do lote de amostras

1. Na Página principal do lote de amostras, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição de Página principal do lote de amostras, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.

3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- Lotes de amostras (na página 535)
- Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538)
- Gerir lotes de amostras (na página 538)

Gerir lotes de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- Lotes de amostras (na página 535)
- Trabalhar com a Página principal Lote de amostras (consultar "Trabalhar com a Página principal do lote de amostras" na página 536)
- Campos de lotes de amostras (consultar "Campos do lote de amostras" na página 538)

Campos do lote de amostras

Utilize a página Edição do lote de amostras para adicionar um lote de amostras ou actualizar detalhes de um lote de amostras existente. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar lotes de amostras na página Lista de lotes de amostras e na página Detalhes do lote de amostras. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do lote de amostras.

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabrico especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostra. **NOTA:** Quando criar um novo registo do lote de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
Data de início	A data em que o lote de amostras fica disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostras expira.
Dias limite	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou a paragem da amostragem, antes da data de validade. Este valor numérico é utilizado no cálculo da data de cut-off.
Data de cut off	A data calculada em que o lote de amostras deixa de ser válido para entrega. Esta data é calculada pelo Oracle CRM On Demand através da subtracção do número de dias limite da data de validade.
Status	Trata-se de um campo só de leitura, que indica se a amostra pode ser despachada. Os valores possíveis são os seguintes: ■ **Bom.** Indica que a data actual é anterior à data de cut-off ■ **Expirado.** Indica que a data actual é posterior à data de validade ■ **Com data abreviada.** Indica que a data actual está entre a data de validade e a data de cut-off
Inventário por lote	Uma caixa de verificação que indica se o lote de amostras está a ser controlado com base no número de lote no inventário. O administrador da empresa define este campo. ■ Se estiver seleccionado, este lote de amostras será controlado pelo número do lote no inventário. ■ Se não estiver seleccionado, este lote de amostras não será controlado pelo número do lote no inventário.
Amostra: N.º da peça	O número do produto de amostra.
Criado	A data e o utilizador que criou o lote de amostras.
Modificado	A data e o utilizador que modificou pela última vez o lote de amostras.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostras.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- Lotes de amostras (na página 535)
- Trabalhar com a Página principal do lote de amostras (na página 536)
- Gerir lotes de amostras (na página 538)

Limitação de responsabilidade de amostras

Utilize as páginas Limitação de responsabilidade de amostras para criar, actualizar e controlar limitações de responsabilidade de uma empresa. Quando um representante de vendas captura uma assinatura para uma amostra que foi entregue, a limitação de responsabilidade da empresa é apresentada ao médico para ver.

Uma *limitação de responsabilidade de amostras* é o texto que é apresentado para negar a responsabilidade sobre determinados efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre a amostra de um produto que é entregue a um médico ou outro profissional de saúde. A redacção do texto em cada limitação de responsabilidade é cuidadosamente escrita e aprovada pelos funcionários do departamento jurídico, de marketing e da conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, o texto para uma única limitação de responsabilidade de amostras é activo a qualquer momento para uma empresa.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da limitação de responsabilidade, o separador Limitação de responsabilidade de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

A Página principal da limitação de responsabilidade de amostras é o ponto de partida para gerir limitações de responsabilidade de amostras. Esta página apresenta informações que são relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar uma limitação de responsabilidade de amostras

É possível criar uma limitação de responsabilidade de amostras clicando no botão Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas. Todas as limitações de responsabilidade de amostras têm um estado de Inactiva quando são criadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e os Campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Trabalhar com Listas de limitações de responsabilidade de amostras

A secção Lista de limitações de responsabilidade de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de limitações de responsabilidade de amostras.

Lista de limitações de responsabilidade de amostras	Filtros
Todas as limitações de responsabilidade de amostras	Todas as limitações de responsabilidade de amostras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da limitação de responsabilidade de amostras.
Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas	Todas as limitações de responsabilidade de amostras que foram recentemente modificadas, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar limitações de responsabilidade de amostras recentes

A secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas mostra as limitações de responsabilidade de amostras modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras:

- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente criadas
- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

1. Na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- Limitação de responsabilidade de amostras (na página 540)
- Campos da limitação de responsabilidade de amostras (na página 543)
- Gerir limitações de responsabilidade de amostras (na página 542)

Gerir limitações de responsabilidade de amostras

Para procedimentos passo a passo para a gestão de limitações de responsabilidade de amostras, consulte o seguinte:

- Activar uma limitação de responsabilidade de amostras (na página 543)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- Limitação de responsabilidade de amostras (na página 540)
- Campos da limitação de responsabilidade de amostras (na página 543)
- Trabalhar com a Página principal Limitação de responsabilidade de amostras (consultar "Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras" na página 540)

Activar uma limitação de responsabilidade de amostras

É automaticamente atribuído um estado de Inactivo a todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras quando os mesmos são criados. Quando a totalidade do texto num registo de limitação de responsabilidade de amostras é definido e aprovado pelos departamentos apropriados na empresa do utilizador, é possível activar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

Aplicam-se as seguintes restrições às limitações de responsabilidade de amostras:

- Só pode estar activo um registo de limitação de responsabilidade de amostras de cada vez.
- Não é possível alterar uma limitação de responsabilidade de amostras activa expirada ou actual.
- Os representantes de vendas, médicos ou outros profissionais de saúde podem visualizar a limitação de responsabilidade de amostras actualmente activa durante o processo de captura da assinatura.

Antes de começar. Para activar limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para activar um registo de limitação de responsabilidade de amostras

1. Na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras, clique em Editar para abrir o registo de limitação de responsabilidade de amostras que pretende. Tem de seleccionar um registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado de Inactivo.

2. Na página Edição da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Activar para activar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

   Este passo executa o seguinte:

   - Define a data de início para a limitação de responsabilidade de amostras recentemente activada e a data de fim para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente activa (se existisse um)
   - Define o estado das alterações para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente activa como Expirado

   NOTA: O botão Activar fica desactivado se abrir um registo de limitação de responsabilidade de amostras Activo ou Expirado.

Campos da limitação de responsabilidade de amostras

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade de amostras para criar uma limitação de responsabilidade de amostras ou actualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade de amostras existente. A página Edição da limitação de responsabilidade de amostras mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar limitações de responsabilidade de amostras na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras e na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Campo	Descrição
Texto da limitação de responsabilidade	O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir.
Status	O estado do texto da limitação de responsabilidade, que pode ser um dos seguintes valores: ■ **Inactivo.** Todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras têm um estado Inactivo quando são criados. ■ **Activo.** Quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é activado, o respectivo estado é alterado para Activo. Só pode estar activo um registo de limitação de responsabilidade de amostras de cada vez. ■ **Expirado.** Quando um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado e activado, o estado do registo de limitação de responsabilidade de amostras anterior é alterado para Expirado.
Data de início	A data de activação da limitação de responsabilidade. Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o registo de limitação de responsabilidade de amostras ser activado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data actual.
Data de fim	A data de validade da limitação de responsabilidade. Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o novo registo de limitação de responsabilidade de amostras ser activado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data actual.
Comentários	Comentários gerais associados à limitação de responsabilidade. Só pode adicionar comentários a limitações de responsabilidade da amostra inactivas.
Criado	Informações do registo sobre quando a limitação de responsabilidade foi criada e o utilizador que a criou.
Modificado	Informações do registo sobre quando a limitação de responsabilidade foi modificada pela última vez e o utilizador que a modificou pela última vez.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- Limitação de responsabilidade de amostras (na página 540)
- Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras (na página 540)
- Gerir limitações de responsabilidade de amostras (na página 542)

Personalized Content Delivery

Este tópico apresenta as funcionalidades de Personalized Content Delivery (PCD) disponíveis com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Acerca do Personalized Content Delivery

O Personalized Content Delivery (PCD) é a solução de marketing segmentado da Oracle para apresentações electrónicas detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing possam gerir conteúdos digitais, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas de resposta dos clientes para serem transmitidas à organização de marketing para uma análise de marketing segmentado. O PCD é necessária para apresentações e apuramento da métrica de resposta ao cliente.

Cenário para utilizar o PCD

O PCD do Oracle CRM On Demand permite aos utilizadores:

- Gerir conteúdo digital
- Gerir planos de mensagens
- Armazenar respostas de clientes a planos de mensagens

Os utilizadores pretendidos da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gestores de produtos, gestores de operações de vendas e outros que desenvolvem material para utilização de uma força de vendas.

O cenário seguinte fornece uma descrição geral de como a funcionalidade do PCD deve ser utilizada:

1. Gerir conteúdo digital

   O conteúdo digital (ficheiros gráficos) são em primeiro lugar anexados a um registo da solução. Apesar do PCD suportar uma grande variedade de formatos gráficos, o formato mais comum é um ficheiro SWF, que permite apresentações multimédia interactivas. Uma imagem miniatura correspondente (normalmente um ficheiro PNG, GIF ou JPG) também seria anexado ao mesmo registo da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do ficheiro multimédia maior. O registo de solução inclui campos de metadados sobre o ficheiro anexado, tais como data de expiração e se recebeu aprovação de marketing e jurídica.

   Para configurar registos de soluções, consulte Soluções (na página 305).

2. Gerir planos de mensagens

   Depois de anexar ficheiros gráficos a registos de Soluções, os utilizadores criam planos de mensagens, que consistem numa colecção de ficheiros multimédia organizados para comunicar uma mensagem de vendas. Os utilizadores especificam uma sequência de itens do plano de mensagens que constituem um plano de mensagens. Cada item do plano de mensagens corresponde a um registo da Solução e respectivo conteúdo digital associado e também inclui ficheiros multimédia relacionados que um apresentador pode utilizar para entrar em mais detalhes num determinado tópico. Enquanto um registo da Solução consiste num ficheiro multimédia digital que pode ser utilizado para vários planos de mensagens, um item do plano de mensagens representa uma instância exclusiva de um

determinado ficheiro multimédia da Solução, com metadados específicos para a utilização de um ficheiro multimédia de um plano de mensagens específico.

Para configurar um plano de mensagens e respectivos registos associados, consulte Planos de mensagens (na página 546), Itens do plano de mensagens (na página 553) e Relações do item do plano de mensagens (na página 558).

3 Armazenar resposta de clientes a planos de mensagens

Os planos de mensagens são fornecidos com uma aplicação externa ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe o feedback do público a partir da aplicação externa e armazena esta informação. Esse feedback é armazenado durante períodos discretos na entrega do plano de mensagens e também pode ser associado a respostas predefinidas.

Para configurar respostas a mensagens, consulte Ajustar respostas a mensagens (na página 149).

Planos de mensagens

Utilize as páginas do Plano de mensagens para criar, actualizar e controlar planos de mensagens.

Um *plano de mensagens* é uma apresentação fornecida através da utilização de um computador pessoal ou de um computador Tablet. Os utilizadores das vendas utilizam um plano de mensagens para descrever produtos e controlar o feedback dos clientes. As páginas do plano de mensagens capturam vários atributos de um plano de mensagens, como o produto abrangido, a data de expiração do plano de mensagens e outros parâmetros.

Os gestores de marcas, os gestores de produtos e os gestores de operações de vendas criam planos de mensagens. Os planos de mensagens consistem numa sequência específica de conteúdo, para os utilizadores das vendas fornecerem apresentações que cumpram as directrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de mensagens poderá conter um número de itens de plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Ou, um plano de mensagens poderá ser um diapositivo que comunica com uma mensagem específica. Quando cria uma actividade, o representante de vendas pode rever os planos de mensagens recomendados para a actividade, como por exemplo, uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso, para ver se existem recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se nas correspondências de segmentos e associações de objectivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte Rever planos de mensagens recomendados para actividades (na página 550).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir a administração das informações do plano de mensagens, o separador do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens

A Página principal do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano de mensagens

Pode criar um novo plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do plano de mensagens (na página 551).

Trabalhar com listas de planos de mensagens

A secção Listas de planos de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de mensagens.

Lista de planos de mensagens	Filtros
Todos os planos de mensagens	Todos os planos de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de mensagens.
Planos de mensagens recentemente modificados	Todos os planos de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de mensagens recentes

A secção Planos de mensagens recentemente modificados mostra os planos de mensagens modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de mensagens.

- Planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Os meus planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

1. Na Página principal do plano de mensagens, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir planos de mensagens

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de mensagens, consulte:

- Adicionar livros a um plano de mensagens (na página 549)
- Adicionar itens do plano de mensagens (na página 549)
- Rever planos de mensagens recomendados para actividades (na página 550)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de mensagens:

- Planos de mensagens (na página 546)
- Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens (consultar "Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens" na página 547)
- Campos do plano de mensagens (na página 551)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do Plano de mensagens.

Adicionar livros a um plano de mensagens

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a um plano de mensagens. Quando adiciona um livro a um plano de mensagens, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do plano de mensagens. Para mais informações sobre como expor itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160).

Para adicionar um livro a um plano de mensagens

1. Na página Lista de planos de mensagens, abra o plano de mensagens que pretende.
2. Na página Detalhes do plano de mensagens, clique em Adicionar na secção Livros da página.
3. No selector de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar o plano de mensagens e, em seguida, clique em OK.

   Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros (na página 1294).

Adicionar itens do plano de mensagens

Pode adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens. Um item do plano de mensagens contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Para mais informações sobre os itens do plano de mensagens, consulte Itens do plano de mensagens (na página 553).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160) ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens

1. Na página Detalhes do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.

2 Preencha os campos, conforme descrito em Campos do item do plano de mensagens (na página 556). Em seguida, guarde o registo.

Rever planos de mensagens recomendados para actividades

Durante a criação da actividade, o representante de vendas pode gravar informações sobre a conta, o contacto ou o produto associado à conta. O representante de vendas também pode rever os planos de mensagens recomendados para a actividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso), se existirem quaisquer recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se em correspondências de segmentos e associações de objectivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte forma:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao segmento especificado para a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma estrela dourada completa.
- Se o objectivo principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao objectivo especificado para a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma meia estrela dourada.
- Se não existir correspondências de segmento ou objectivos entre o plano de mensagens e a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis, na página Detalhes da chamada, é preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137) e Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518). Para obter mais informações sobre actividades, consulte Calendário e actividades (na página 127).

Utilize o procedimento seguinte para rever os planos de mensagens recomendados nas actividades.

Para rever planos de mensagens recomendados para actividades

1 Seleccione a actividade para a visita.

Para obter instruções sobre como seleccionar actividades, consulte Localizar registos. (consultar "Localizar registos" na página 45)

2 Na página Detalhes (Detalhes da chamada, da tarefa ou do compromisso) para a actividade, desloque-se para a secção Chamadas e abra a chamada de vendas que pretende rever.

3 Na página Detalhes da chamada, desloque-se para a secção Planos de mensagens disponíveis e reveja a lista de planos de mensagens da seguinte forma:

- Uma estrela dourada completa no campo Recomendação indica uma correspondência de segmentos entre o plano de mensagens e a actividade.
- Uma meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objectivos entre o plano de mensagens e a actividade.
- Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não existe correspondência (segmento ou objectivos) entre o plano de mensagens e a actividade.

4 Clique na ligação do nome do plano de mensagens para abrir e rever o plano de mensagens.

Campos do plano de mensagens

Utilize a página Edição do plano de mensagens para adicionar um plano de mensagens ou actualizar detalhes de um plano de mensagens existente. A página Edição do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de mensagens na página Lista de planos de mensagens e na página Detalhe do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do plano de mensagens chave	
Nome	O nome do plano de mensagens. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do plano de mensagens. Alguns tipos predefinidos são: Lançamento de produto e Mensagem alvo. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado a este plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar um produto. (Obrigatório.)
Código	Um campo de texto livre que pode ser utilizado para classificar um plano de mensagens segundo a intenção, área terapêutica ou outra classificação definida organizacionalmente.
Estado	O estado actual do plano de mensagens. Os valores de estado possíveis são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado ou Enviado. Utilize a lista de escolha para seleccionar um estado. (Obrigatório.)
Verificar	Indica que cada item do plano de mensagens constituinte do plano de mensagens foi verificado se podia ser devidamente apresentado e consequentemente tem um estado de verificação de Com êxito. Se todos os itens do plano de mensagens constituinte têm um estado de verificação de Com êxito, o campo Verificar é definido para um valor de Com êxito. Caso contrário, o valor é definido para Falha. Este campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (ou seja, o grupo de contas) para o qual o plano de mensagens está direccionado.
Objectivo alvo principal	Indica o primeiro objectivo deste plano de mensagens. Introduza o objectivo ou clique no ícone de pesquisa e seleccione um objectivo a partir da lista.

Campo	Descrição
Segmento principal	Indica o segmento principal para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto.
Objectivo alvo secundário	Indica o segundo objectivo deste plano de mensagens. Introduza o objectivo ou clique no ícone de pesquisa e seleccione um objectivo a partir da lista. **NOTA:** É apresentada uma mensagem de erro quando o objectivo principal e o secundário são o mesmo e se um objectivo secundário for seleccionado sem um objectivo principal.
Segmento secundário	Indica o segmento secundário para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto. **NOTA:** É apresentada uma mensagem de erro quando o segmento principal e o secundário são o mesmo e se um segmento secundário for seleccionado sem um segmento principal.
Proprietário	O utilizador a quem pertence o registo do plano de mensagens. Por predefinição, este campo é definido para o utilizador que criou o plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para alterar o proprietário. (Obrigatório.)
Data de início	A data em que o plano de mensagens se torna visível (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagens é desactivado (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Data de lançamento	A data em que este conteúdo pode ser utilizado no Personal Content Delivery (PCD) (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.
Divulgação obrigatória	Esta caixa de verificação indica que uma mensagem de divulgação tem de ser apresentada no início deste plano de mensagens. (Obrigatório.)
Activar seguimento	Esta caixa de verificação destina-se a utilização futura.
Sequência de bloqueio	Esta caixa de verificação não é utilizada na versão actual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Informações adicionais do plano de mensagens	
Público	A descrição do público alvo deste plano de mensagens.
Comentário	Quaisquer comentários gerais sobre este plano de mensagens.
Descrição	A descrição deste registo do plano de mensagens.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre informações do plano de mensagens:

- Planos de mensagens (na página 546)
- Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens (na página 547)
- Gerir planos de mensagens (na página 548)

Itens do plano de mensagens

Utilize as páginas Item do plano de mensagens para criar, actualizar e controlar itens do plano de mensagens.

Um *item do plano de mensagens* contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Estes itens que constituem um plano de mensagens encontram-se numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos.

Uma *solução* é o conteúdo multimédia e os ficheiros gráficos (como, por exemplo, os ficheiros SWF, GIF ou JPEG) utilizados nas apresentações subjacentes a um item do plano de mensagens. Enquanto é possível reutilizar uma solução, um item do plano de mensagens é exclusivo para um único plano de mensagens. A página Item do plano de mensagens contém informações adicionais do atributo, para além das que estão associadas a uma solução.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores que estão disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do item do plano de mensagens, o separador Item do plano de mensagens poderá ser excluído da sua configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entrega de conteúdo personalizada para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens

A Página principal do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do item do plano de mensagens. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um item do plano de mensagens

Pode criar um novo item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Itens do planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do item do plano de mensagens (na página 556).

Trabalhar com listas de itens do plano de mensagens

A secção Listas de itens do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de itens do plano de mensagens.

Lista de itens do plano de mensagens	Filtros
Todos os itens do plano de mensagens	Todos os itens do plano de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos itens do plano de mensagens.
Itens do plano de mensagens recentemente modificados	Todos os itens do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar itens do plano de mensagens recentes

A secção Itens do plano de mensagens recentemente modificados mostra os itens do plano de mensagens modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do item do plano de mensagens.

- Itens do plano de mensagens recentemente criados
- Itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente criados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do item do plano de mensagens)

Para adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

1. Na Página principal do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.

2 Na página Disposição da Página principal do item do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Gerir itens do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Adicionar relações do item do plano de mensagens (na página 555)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- Itens do plano de mensagens (na página 553)
- Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens (consultar "Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens" na página 553)
- Campos do item do plano de mensagens (na página 556)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Adicionar relações do item do plano de mensagens

Pode adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens. Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Para obter mais informações sobre as

relações de itens do plano de mensagens, consulte Relações de itens do plano de mensagens (consultar "Relações do item do plano de mensagens" na página 558).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado (consultar "Personalizar disposições de itens relacionados" na página 1160) ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens

1. Na página Detalhes do item do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.
2. Preencha os campos, conforme descrito em Campos de relações do item do plano de mensagens (na página 560). Guarde o registo.

Campos do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição do item do plano de mensagens para adicionar um item do plano de mensagens ou actualizar detalhes de um item do plano de mensagens existente. A página Edição do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar itens do plano de mensagens na página Lista de itens do plano de mensagens e na página Detalhe do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do item do plano de mensagens chave	
Número sequencial	A ordem pela qual este item do plano de mensagens ocorre no plano de mensagens. (Obrigatório.)
Nome	O nome do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome com o qual o item do plano de mensagens é apresentado num plano de mensagens.
Nome da solução	O nome do conteúdo digital em que a relação de itens do plano de mensagens se baseia. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar a solução. (Obrigatório.)
Nome da solução: Estado da verificação	Indica se o conteúdo digital pode ser devidamente apresentado. Os valores possíveis são: Não verificado, Com Êxito ou Falha. (Só visualização)

Campo	Descrição
	O valor deste campo é herdado do registo da Solução associada que contém o ficheiro do conteúdo digital.
Nome da solução: Data de lançamento	A data após a qual o conteúdo da solução pode ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Nome da solução: Data de expiração	A data após a qual o conteúdo da solução não deve ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Mensagem de divulgação	Esta caixa de verificação indica um determinado activo como mensagem de divulgação. Muitas vezes, um plano de mensagens deve ser prefaciado por uma ou mais mensagens de divulgação para garantir uma divulgação total de todas as informações relevantes e que todas as directrizes legais e reguladoras são cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para seleccionar um tipo. (Obrigatório.)
Classificação	Uma classificação qualitativa da eficácia deste item. Utilize a lista de escolha para seleccionar uma classificação.
Plano de mensagens principal	O plano de mensagens do qual o item do plano de mensagens faz parte. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar o plano de mensagens principal. (Obrigatório.)
Status	O estado actual do item do plano de mensagens. Utilize a lista de selecção para seleccionar o estado. As opções pré-configuradas são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo deste item.
Informações adicionais do item do plano de mensagens	
Sinopse	Uma breve descrição do item.
Notas do orador	Notas que pode adicionar ao apresentar este item.
Público	O utilizador alvo do conteúdo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- Itens do plano de mensagens (na página 553)
- Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens (na página 553)
- Gerir itens do plano de mensagens (na página 555)

Relações do item do plano de mensagens

Utilize as páginas Relações do item do plano de mensagens para criar, actualizar e controlar relações do item do plano de mensagens.

Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações opcionais relacionadas poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe mais antiga de medicamentos. Se o tema de um item principal indicar que um teste clínico tinha bons resultados, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Cada item do plano de mensagens poderá ter itens relacionados associados, denominados *relações do item do plano de mensagens*. A página Relações do item do plano de mensagens contém informações sobre estes itens de apresentação de suporte.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir relações do item do plano de mensagens, o separador Relações do item do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relações do item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens

A Página principal de relações do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos de relações do item do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma relação do item do plano de mensagens

Pode criar uma nova relação do item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de relações do item do plano de mensagens (na página 560).

Trabalhar com Listas de relações do item do plano de mensagens

A secção Listas de relações do item do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As *listas filtradas* são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Relações do item do plano de mensagens.

Lista de relações do item do plano de mensagens	Filtros
Todas as relações do item do plano de mensagens	Todas as relações do item do plano de mensagens para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagens.
Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas	Todas as relações do item do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar relações do item do plano de mensagens recentes

A secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas mostra as relações do item do plano de mensagens modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de relações do item do plano de mensagens.

- Relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de relações do item do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

1. Na Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.

3 Clique em Guardar.

Gerir relações do item do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- Relações do item do plano de mensagens (na página 558)
- Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens (consultar "Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens" na página 558)
- Campos de relações do item do plano de mensagens (na página 560)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relação do item do plano de mensagens.

Campos de relações do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição de relações do item do plano de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de mensagens ou actualizar os detalhes de uma relação do item do plano de mensagens existente. A página Edição de relações do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar relações do item do plano de mensagens na página Lista de relações do item do plano de mensagens e na página Detalhes das relações do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Relações do item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações chave das relações do item do plano de mensagens	
Nome	O nome da relação do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome utilizado para apresentar a relação do item do plano de mensagens no plano de mensagens.
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens principal para o qual esta relação do item do plano de mensagens fornece as informações detalhadas ou cópia de segurança opcional. (Obrigatório.)
Descrição	Uma breve descrição dos conteúdos deste item.
Tipo	A categoria da relação do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para seleccionar um tipo. (Obrigatório.)
Nome da solução	O nome do conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia no qual a relação do item do plano de mensagens se baseia. (Obrigatório.)
Sinopse	Uma breve descrição do item.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- Relações do item do plano de mensagens (na página 558)
- Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens (na página 558)
- Gerir relações do item do plano de mensagens (na página 560)

9 Gestão de riqueza

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para a gestão de riqueza:

- **Contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações da conta financeira.
- **Detentores de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre detentores de contas financeiras.
- **Investimentos de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir as transacções de um produto financeiro único para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir os planos financeiros de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir informações do produto financeiro.
- **Transacções financeiras.** Utilize estas páginas para controlar as transacções para uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Utilize estas páginas para gerir as contas em carteira.
- **Agregados familiares.** Utilize estas páginas para gerir informações relativas a um grupo de contactos relacionados que vive no mesmo agregado familiar.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Agregados familiares

Utilize as páginas Agregado familiar para criar, actualizar e controlar registos de agregados familiares.

Um *agregado familiar* é um grupo de contactos que partilham geralmente uma ligação ou associação comum, como uma família (pais e filhos), que residem na mesma morada e dentro da mesma casa. Um agregado familiar permite o agrupamento de contactos e o controlo dos agrupamentos de contactos, permitindo que um contacto seja agrupado num ou mais agregados familiares ou grupos de contactos. As instituições financeiras e os utilizadores individuais, como os bancários, conselheiros e gestores de relações, utilizam de muitas formas diferentes o agrupamento de contactos. As informações relacionadas para os agregados familiares podem ser acumuladas a partir dos contactos que estão ligados ao agregado familiar.

Um agregado familiar fornece informações de segmentação valiosas sobre o agregado familiar como um todo, bem como um resumo das informações sobre os contactos dos membros do agregado familiar. Pode utilizar as páginas de Agregados familiares para identificar e capturar informações demográficas sobre um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas de Agregados familiares para rever as contas financeiras do cliente, os produtos e as informações de contacto associadas a esse agregado familiar. Estas informações permitem avaliar os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira identifique o valor de um cliente para a organização e procure oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como um seguro de proprietário e empréstimos para a educação dos filhos. Além disso, a capacidade para visualizar todas as contas financeiras de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira visualize a posição financeira geral do agregado familiar.

Subcontas e informações relacionadas para agregados familiares

Pode utilizar as páginas Agregado familiar para identificar e atribuir um perfil ao agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado familiar para rever as subcontas de um agregado familiar e outras informações relacionadas incluindo:

- **Contactos.** Os contactos podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os contactos relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre contactos, consulte Contactos (na página 215).
- **Participações.** As participações podem estar relacionadas com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todas as participações relacionadas com um agregado familiar. Para obter informações sobre participações, consulte Participações (na página 612).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os planos financeiros relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte Planos financeiros (na página 591).
- **Segurados.** Os segurados podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os segurados relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre segurados, consulte Segurados (na página 637).
- **Titulares de contas financeiras.** Os titulares de contas financeiras podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os titulares de contas financeiras relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre titulares de contas financeiras, consulte Titulares de contas financeiras (consultar "Detentores de contas financeiras" na página 584).
- **Equipa do agregado familiar.** Os utilizadores podem fazer parte da equipa relacionada com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os membros (utilizadores) da equipa relacionada com um agregado familiar.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de agregados familiares, o separador Agregados familiares poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de agregado familiar

A Página principal de agregado familiar constitui o ponto de partida para gerir agregados familiares.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de agregado familiar. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um agregado familiar

Pode criar um agregado familiar clicando no botão Novo na secção Agregados familiares recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do agregado familiar (na página 568).

Trabalhar com listas de agregados familiares

A secção Listas de agregados familiares mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas standard. Todas as listas standard são públicas e visíveis para todos. O utilizador e os respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas aparecem abaixo do conjunto de listas standard.

A tabela seguinte descreve as listas standard de Agregados familiares.

Lista de agregados familiares	Filtros
Agregados familiares recentemente modificados	Todos os agregados familiares com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação
Todos os agregados familiares	Todos os agregados familiares para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do agregado familiar

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os agregados familiares recentemente modificados

A secção Os meus agregados familiares recentemente visualizados mostra os agregados familiares que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de agregado familiar

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de agregado familiar:

- Agregados familiares recentemente criados
- Agregados familiares recentemente modificados
- Os meus agregados familiares recentemente criados
- Os meus agregados familiares recentemente modificados

- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de agregado familiar.)

Para adicionar secções à Página principal de agregado familiar

1. Na Página principal de agregado familiar, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de agregado familiar, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- Agregados familiares (na página 563)
- Gerir agregados familiares (na página 566)
- Campos do agregado familiar (na página 568)

Gerir agregados familiares

Para gerir agregados familiares, execute as seguintes tarefas:

- Criar perfis de agregados familiares (na página 567)
- Controlar membros do agregado familiar (na página 567)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)
- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Agregar registos (na página 94)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- Agregados familiares (na página 563)
- Trabalhar com a Página principal Agregado familiar (consultar "Trabalhar com a Página principal de agregado familiar" na página 564)
- Campos do agregado familiar (na página 568)

Criar perfis de agregados familiares

Pode criar perfis de agregados familiares ao actualizar as informações nos registos de agregados familiares.

Para criar o perfil de um agregado familiar

1. Seleccione o agregado familiar.

   Para obter instruções sobre como seleccionar agregados familiares, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes do agregado familiar, clique em Editar.

3. Na página Editar agregado familiar, preencha as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte Campos do agregado familiar (na página 568).

Controlar membros do agregado familiar

Para controlar membros do agregado familiar, adicione-os como contactos no agregado familiar.

Para controlar membros do agregado familiar

1. Seleccione o registo de agregado familiar.

   Para obter instruções sobre como seleccionar registos de agregados familiares, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do agregado familiar, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Contactos à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa, no campo Novo contacto. Esta acção inicia a janela Procurar um contacto.

4 Na janela Procurar um contacto, seleccione um contacto.

5 Na página Lista de contactos, seleccione a relação com o agregado familiar para o contacto, na lista pendente Relação.

Campo	Descrição
Novo contacto	O nome do contacto para o agregado familiar. Seleccione o contacto na janela Procurar um contacto.
Relação	A relação do contacto para o agregado familiar. Pode seleccionar qualquer número de relações predefinidas, por exemplo: Chefe de família, Cônjuge, Dependente, Cunhado, Filho de 2ª geração, Patrão, etc.
Acumulação	Marque a caixa de verificação Acumulação para seleccionar um subconjunto de contactos para agregar aos totais financeiros do agregado familiar (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contactos não seleccionados não serão agregados aos totais para agregados familiares ou a qualquer lista como, por exemplo, Oportunidade, Carteiras, Actividade ou Notas. Acumulação está marcada por predefinição. **Nota:** A caixa de verificação Agregação, na página Detalhes do contacto e página Detalhes do agregado familiar é a mesma, pelo que uma alteração numa página será reflectida na outra página.

6 Clique em Guardar na página Lista de contactos.

7 Pesquise o campo Novo contacto para seleccionar um contacto e, em seguida, seleccione a relação com o agregado familiar para o contacto na lista de escolha Relação.

Para obter informações sobre campos do agregado familiar, consulte Campos do agregado familiar (na página 568).

Campos do agregado familiar

Utilize a página Editar agregado familiar para adicionar um agregado familiar ou actualizar detalhes de um agregado familiar existente. A página Editar agregado familiar mostra o conjunto completo de campos para um agregado familiar.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a aplicação de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos. Vários campos nas páginas de agregados familiares são só de leitura, uma vez que são calculados a partir dos registos de contacto ligados ao agregado familiar com o campo Acumulação marcado. Os campos aditivos, tais como Total dos activos, são totalizados com base em todos os contactos com o campo Acumulação marcado no agregado familiar. Os campos não aditivos, tais como endereços, são normalmente actualizados a partir do contacto principal no agregado familiar.

Se não existirem registos de contactos ligados ao agregado familiar, poderá adicionar contactos ao registo do agregado familiar, consultando Controlo de membros do agregado familiar (consultar "Controlar membros do agregado familiar" na página 567).

Campo	Descrição
Informações chave do agregado familiar	
Nome do agregado familiar	Limite de 50 caracteres.
Principal	Só de leitura.
Informações de detalhes do agregado familiar	
Tipo	Os valores predefinidos são: Família - Descendentes, Família – Sem descendentes, Família - Idoso, Solteiro, Família monoparental, Família, Família extensa, União de facto, Ninho vazio, Reformado e Outros.
Segmento	Os valores predefinidos são: Profissional, Trabalhador, Rural, Residência própria, Inquilino, Rural/Agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto.
Última actividade	Só de leitura. Reflecte a data da última actividade ligada ao agregado familiar.
DDN do chefe de família	Só de leitura.
Informações adicionais	
Conta	Só de leitura.
Contacto	Só de leitura.
Proprietário	Normalmente, um proprietário pode actualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados pelo administrador para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Perfil financeiro do agregado familiar	

Campo	Descrição
Rendimento total	O rendimento total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total dos activos	O total dos activos de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total do passivo	O total do passivo de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Perfil de risco do investimento	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.
Nível de experiência	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.
Carteira de investimentos actual	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.
Objectivo	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.
Objectivo principal	Preenchido a partir do registo de contacto do chefe de família. Só de leitura.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- Agregados familiares (na página 563)
- Trabalhar com a Página principal Agregado familiar (consultar "Trabalhar com a Página principal de agregado familiar" na página 564)
- Gerir agregados familiares (na página 566)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)

Carteiras

Utilize as páginas Carteiras para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem incluir qualquer tipo de informações relacionadas com um contacto que pretenda controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, empréstimo ou cartão de crédito
- **Contratos de seguro.** Uma apólice do seguro de vida ou uma anuidade

Pode utilizar as páginas Carteira para identificar e traçar o perfil de uma carteira.

SUGESTÃO: Pode utilizar o tipo de registo de conta financeira e a funcionalidade de hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, também conhecidos como carteiras. Para mais informações sobre contas financeiras, consulte Controlar contas financeiras principais (consultar "Controlar principais contas financeiras" na página 582).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da conta financeira, o separador Carteiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da conta da carteira

A Página principal da conta da carteira constitui o ponto de partida para gerir contas da carteira.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta em carteira. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta da carteira

Pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da conta da carteira (consultar "Campos da conta em carteira" na página 575).

Trabalhar com listas de contas da carteira

A secção Listas de contas da carteira mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas em carteira	Todas as contas em carteira para as

Lista de carteiras	Filtros
	quais tem visibilidade
Carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira recentemente modificadas pelo utilizador.
As minhas carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira recentemente criadas pelo utilizador.
As minhas contas em carteira	Todas as contas em carteira com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas da carteira recentemente modificadas

A secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas mostra as contas da carteira que o utilizador visualizou mais recentemente.

Adicionar secções à Página principal da conta da carteira

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Conta da carteira:

- Carteiras recentemente criadas
- Carteiras recentemente modificadas
- As minhas carteiras recentemente criadas
- As minhas carteiras recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Conta em carteira.)

Para adicionar secções à Página principal Conta em carteira

1. Na Página principal Conta em carteira, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal Conta em carteira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta da carteira:

- Campos da conta em carteira (na página 575)
- Gerir contas da carteira (na página 573)

Gerir contas da carteira

Para gerir contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- Controlar contactos chave para contas em carteira (na página 574)
- Especificar subcontas de carteira (na página 575)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67) (incluindo referências)
- Partilhar registos (equipas) (na página 91)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)
- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205)
- Agregar registos (na página 94)

- Gerir calendários e actividades (na página 129)
- Processo de configuração de livros (na página 1302)
- Criar applets da Internet (na página 1165)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- Trabalhar com a Página principal Conta em carteira (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta da carteira" na página 571)
- Campos da conta em carteira (na página 575)

Controlar contactos chave para contas em carteira

Para controlar contactos chave para contas em carteira, adicione-as como contactos ligados ao registo da conta em carteira.

Para controlar contactos chave para contas em carteira

1. Seleccione o registo da conta em carteira.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas em carteira, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.

   NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para mais informações, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3. Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa junto da coluna Nome.

4. Na janela de pesquisa, pode clicar em Novo para um criar um novo registo de contacto ou seleccionar um contacto existente.

5. Na página Lista de contactos, preencha as informações necessárias.

6. Guarde o registo.

Especificar subcontas de carteira

É possível indicar as hierarquias da conta em carteira, tal como um fundo mútuo inserido numa apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, através da especificação de uma relação principal-dependente. Crie primeiro a conta em carteira principal e, em seguida, seleccione essa conta como a principal do dependente ou da subconta de carteira.

As carteiras têm uma relação de um-para-muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, pode ter muitas subcontas de fundo mútuo ou subcontas de existências para a conta em carteira de corretagem.

Para criar uma subconta de carteira

1. Seleccione a conta em carteira principal.

   Para obter informações sobre como seleccionar contas em carteira, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Subcontas de carteira e clique em Novo.

   NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Subcontas de carteira à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681).

3. Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.

4. Guarde o registo.

Para especificar a conta em carteira principal

1. Seleccione a subconta de carteira dependente.

   Para obter instruções sobre como seleccionar contas em carteira, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Editar conta em carteira, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta em carteira principal.

3. Na janela de pesquisa, seleccione a conta da carteira principal.

4. Guarde o registo.

Campos da conta em carteira

Utilize a página Editar conta em carteira para adicionar uma conta em carteira ou actualizar detalhes de uma conta em carteira existente. A página Editar conta em carteira mostra o conjunto completo de campos para uma conta em carteira.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contas chave	
Número da conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	O campo de pesquisa para a instituição ligada a esta conta em carteira.
Produto	O campo de pesquisa para o produto ligado a esta conta em carteira.
Tipo de conta	Uma lista de escolha de tipos de conta disponíveis. Os valores predefinidos são: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Contacto principal	Só de leitura.
Conta	O campo de pesquisa para a conta ligada a esta conta em carteira.
Receitas	Receitas ligadas a esta conta em carteira.
Data de compra	A data de abertura da conta financeira.
Data de compra/cancelamento	A data de fecho da conta financeira. Se se tratar de um investimento individual, poderá ser a data em que todas as acções foram vendidas.
Estado	Estado da conta em carteira. Os valores predefinidos são: Activo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo, seguido da data e hora a que o registo é criado ou actualizado.
Conta em carteira principal	A conta em carteira principal para a conta em carteira actual.
Proprietário	Normalmente, um proprietário pode actualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Grupo principal	Grupo principal do proprietário da carteira. Para versões anteriores à versão 13, este campo é utilizado para definir a visibilidade do Grupo nos registos de Carteira. Recomenda-se que utilize a funcionalidade do livro para substituir esta capacidade. Para mais informações, consulte Processo de configuração de livros (na página 1302).

Campo	Descrição
Informações da apólice	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prémio	O custo da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Valor nominal	O valor nominal da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Data de vigência	A data de início da apólice do seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice do seguro.
Informações do investimento	
Valor total do activo	O valor de todos os investimentos nas unidades monetárias.
Data de avaliação	A data de avaliação do total do activo.
Informações sobre o empréstimo	
Montante do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades monetárias.
Taxa de % anual	A taxa de juro do empréstimo.
Vencimento	A data em que tem de ser efectuado o pagamento do empréstimo.
Período	Só de leitura. A concatenação de Duração do período e Unidade do período.
Duração do período	O período de tempo durante o qual o empréstimo é amortizado, normalmente expresso em meses.
Unidade do período	A lista de escolha das unidades do período possíveis. Os valores predefinidos são: Dia, Semana, Mês e Ano.
Informações do cartão de crédito	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa de % anual	A taxa de juro anual cobrada a encargos colocados no saldo.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- Trabalhar com a Página principal Conta em carteira (consultar "Trabalhar com a Página principal da conta da carteira" na página 571)
- Gerir contas em carteira (consultar "Gerir contas da carteira" na página 573)

Contas financeiras

Utilize as páginas Conta financeira para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras pertencem normalmente a um contacto ou empresa e são geridas por uma instituição financeira. No entanto, as contas financeiras também podem controlar todas as contas financeiras de um contacto ou empresa, incluindo as contas noutras instituições financeiras.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Uma *conta financeira* consiste num registo de transacções financeiras entre instituições financeiras. Contém produtos financeiros perante os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras proporcionam uma estrutura para as instituições financeiras gerirem relações de contactos e empresas.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, o nome *Conta* é alterado para *Conta empresarial.* As contas empresariais representam uma entidade jurídica, como um negócio, empresa ou sociedade fiduciária. Fornecem relações principais e dependentes para suportar as divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Utilize contas financeiras para controlar quaisquer tipos de conta financeira como, poupanças, cheques, hipoteca, certificados de depósito, cartões de crédito, contas para depósito à ordem, investimentos, empréstimos, reforma, educação, etc.

Ao utilizar contas financeiras, as instituições financeiras podem deixar de se concentrar nas relações das contas financeiras para se concentrar nas relações dos clientes e agregados familiares. Utilizando esta funcionalidade, pode aceder a informações da conta financeira de nível superior contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Conjunto para suportar relações dos clientes e agregados familiares, incluindo actividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários. As contas financeiras também suportam hierarquias de contas e subcontas. Estas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Utilize este agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras que se seguem mostram alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra uma relação de principal e dependente para uma conta financeira. A Figura 2 mostra uma relação de conta da carteira e conta financeira. A Figura 3 mostra uma relação da conta financeira e da subconta.

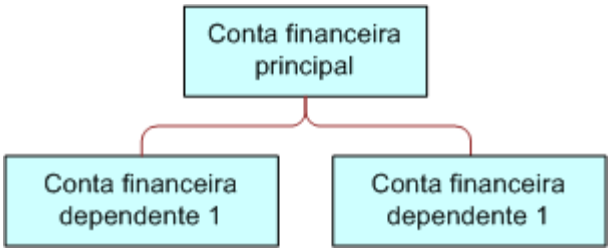


Figure 1: Relação principal e dependente da conta financeira

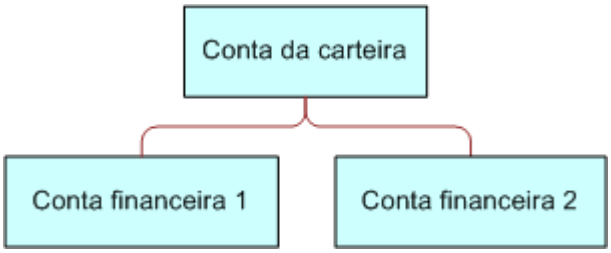


Figure 2: Relação da conta da carteira e conta financeira

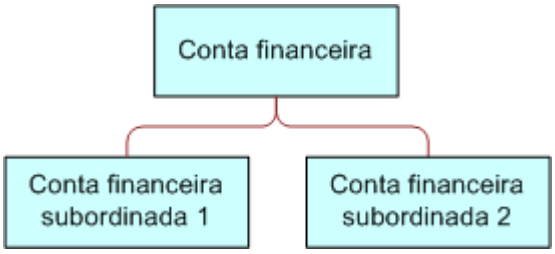


Figure 3: Relação da conta financeira e subconta

É possível utilizar as páginas Conta financeira para identificar e traçar o perfil de uma conta financeira. Também será possível utilizar as páginas Conta financeira para rever subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, incluindo:

- Detentores de contas financeiras (na página 584)

- Investimentos de contas financeiras (na página 587)
- Transacções financeiras (na página 601)
- Planos financeiros (na página 591)
- Apólices (na página 632)
- Oportunidades **(na página 232).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com uma conta financeira.
- Actividades**.** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as actividades relacionadas com uma conta financeira.
- Pedidos de assistência **(na página 297).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com uma conta financeira.
- Pistas **(na página 170).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as pistas relacionadas com uma conta financeira.

Trabalhar com a Página principal de conta financeira

A Página principal de conta financeira constitui o ponto de partida para gerir contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta financeira

Pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na secção Contas financeiras recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da conta financeira (na página 582).

Trabalhar com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras para as quais tem visibilidade
Contas financeiras recentemente modificadas	Todas as contas financeiras que modificou recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas financeiras recentemente modificadas

A secção Contas financeiras recentemente modificadas mostra as contas financeiras modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de conta financeira

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal de conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Conta financeira

1. Na Página principal de conta financeira, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir contas financeiras

Para gerir contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- Controlar contas financeiras principais (consultar "Controlar principais contas financeiras" na página 582)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta financeira:

- Trabalhar com a Página principal Conta financeira (consultar "Trabalhar com a Página principal de conta financeira" na página 580)
- Campos da conta financeira (na página 582)

Controlar principais contas financeiras

Para permitir o controlo da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira dependente.

Para controlar uma conta financeira principal

1. Seleccione a conta financeira.

   Para obter informações sobre como seleccionar contas financeiras, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da conta financeira, clique em Editar.

3. Na página Editar conta financeira, seleccione o campo Conta financeira principal e seleccione uma conta financeira.

Campos da conta financeira

Utilize a página Editar conta financeira para adicionar uma conta financeira ou actualizar detalhes de uma conta financeira existente. A página Editar conta financeira mostra o conjunto completo de campos para uma conta financeira.

SUGESTÃO: É possível indicar as hierarquias da conta financeira, tal como uma conta financeira de reforma, que seja subsidiária de uma conta financeira de carteira, seleccionando Conta financeira. Para mais informações sobre a indicação de hierarquias, consulte Controlar contas financeiras principais (consultar "Controlar principais contas financeiras" na página 582).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	

Campo	Descrição
Número da conta financeira	O número da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira, tal como, Poupanças, Crédito, Hipoteca, Investimento, Riqueza, Educação, Seguro.
Conta principal	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira corresponde à conta financeira principal.
Agência filial	A agência filial da conta financeira no âmbito da instituição financeira.
Conta financeira	O nome da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Data de abertura	A data em que a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Conjunta	A caixa de verificação utilizada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. A propriedade da conta financeira é partilhada por mais do que um contacto.
Gestão remota	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira está a ser gerida remotamente. *Gestão remota* significa que esta conta financeira não é gerida por esta instituição financeira, mas está a ser gerida remotamente por outra instituição financeira.
Saldo	O campo da moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e hora em que o saldo foi actualizado pela última vez.
Detalhes da conta financeira	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Instituição com gestão remota	O nome da instituição financeira que está a gerir remotamente esta conta financeira.
Conta financeira principal	A conta financeira principal para esta conta financeira dependente.
Integração da conta financeira	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados desta conta financeira foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta financeira:

- Trabalhar com a Página principal Conta financeira (consultar "Trabalhar com a Página principal de conta financeira" na página 580)
- Gerir contas financeiras (na página 581)

Detentores de contas financeiras

Utilize as páginas Detentor da conta financeira para criar, actualizar e controlar a relação entre uma conta financeira e os respectivos detentores. Um *detentor da conta financeira* é qualquer contacto que tem uma relação com a conta financeira (normalmente, o proprietário legal da conta financeira).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações dos detentores de contas financeiras, o separador Detentor da conta financeira poderá ser excluído da configuração.

O registo de um detentor da conta financeira controla as relações entre contactos e contas financeiras, permitindo um conhecimento completo de quais os contactos relacionados com determinadas contas financeiras e quais as contas financeiras relacionadas com determinados contactos.

Através da utilização de detentores de contas financeiras, as instituições financeiras e os utilizadores podem controlar a relação entre contactos e contas financeiras, bem como controlar atributos e detalhes específicos da relação. Os detentores de contas financeiras controlam a função de um contacto relativamente a uma conta financeira, tal como a função de proprietário legal, responsável legal, conselheiro, benfeitor, etc.

Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira

A Página principal Detentor da conta financeira constitui o ponto de partida para gerir detentores de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da página principal Detentor da conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um detentor da conta financeira

Pode criar um detentor da conta financeira clicando no botão Novo na secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados. Para mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de detentor da conta financeira (consultar "Campos do detentor da conta financeira" na página 586).

Trabalhar com listas de detentores de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de detentores de contas financeiras.

Lista de detentores de contas financeiras	Filtros
Todos os detentores de contas financeiras	Todos os detentores de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do detentor de conta financeira
Detentores de contas financeiras recentemente modificados	Todos os detentores de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar detentores de contas financeiras recentemente modificados

A secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados mostra os detentores de contas financeiras que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Detentores de contas financeiras

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à página principal Detentor da conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na página principal Detentor da conta financeira.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Detentor da conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Detentor de conta financeira

1. Na Página principal Detentor de conta financeira, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Detentor da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o detentor da conta financeira:

- Gerir detentores de contas financeiras (na página 586)
- Campos do detentor da conta financeira (na página 586)

Gerir detentores de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira (na página 584)
- Campos do detentor da conta financeira (na página 586)

Campos do detentor da conta financeira

Utilize a página Editar detentor da conta financeira para adicionar um detentor da conta financeira ou actualizar detalhes de um detentor da conta financeira existente. A página Editar detentor da conta financeira mostra o conjunto completo de campos para um detentor da conta financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do detentor da conta financeira na página Lista de detentores de contas financeiras e na página Detalhes do detentor da conta financeira. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Perfil do detentor da conta financeira	
Nome do detentor da conta financeira	O nome do detentor da conta financeira (normalmente um contacto). Este campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o detentor da conta financeira.
Função	A função do detentor da conta financeira. Um detentor da conta financeira pode ter mais do que uma função. Alguns exemplos de funções são: Responsável legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contacto principal	Indica se o detentor da conta financeira é o contacto principal para a conta financeira.
Adesão	A data em que o detentor da conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Pode ser diferente da Data de abertura da conta financeira. Por exemplo, um responsável legal pode ser atribuído a (ou ter-lhe sido concedida a responsabilidade sobre) uma conta financeira, após a data de abertura da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do detentor da conta financeira, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste detentor da conta financeira foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira (na página 584)

Investimentos de contas financeiras

Utilize as páginas Investimento de contas financeiras para criar, actualizar e controlar os produtos financeiros de uma conta financeira específica. Os investimentos de contas financeiras são normalmente o total de todas as transacções de contas financeiras de um único produto financeiro de uma conta financeira.

Os investimentos de contas financeiras permitem-lhe conhecer quais os produtos financeiros que são geridos por cada conta financeira. Os investimentos de contas financeiras podem ser utilizados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como os seguintes:

- Activos físicos (por exemplo, casa, arte e automóvel)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, obrigações, acções e fundos mútuos)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)

- Qualquer outro instrumento definido pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros

Através da utilização de investimentos de contas financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo sobre contas financeiras de cliente a partir das respectivas aplicações middle-office ou back-office. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre os investimentos de contas financeiras são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente, como por exemplo, a quantidade, preços, desempenho e datas importantes (como a data de compra).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da conta financeira, o separador Investimento de contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras

A Página principal Investimento de contas financeiras constitui o ponto de partida para gerir investimentos de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Investimento de contas financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um investimento de contas financeiras

Pode criar um investimento de contas financeiras clicando no botão Novo na secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de investimento de contas financeiras (consultar "Campos do investimento de contas financeiras" na página 590).

Trabalhar com listas de investimentos de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de investimentos de contas financeiras.

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Todos os investimentos de contas financeiras	Todos os investimentos de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do investimento de contas financeiras
Investimentos de contas financeiras recentemente modificados	Todos os investimentos de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar investimentos de contas financeiras recentemente modificados

A secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados mostra os investimentos de contas financeiras modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Investimento de contas financeiras, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa do utilizador.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

1. Na Página principal Investimento de contas financeiras, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal Investimento de contas financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir investimentos de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos do investimento de contas financeiras (na página 590)

Campos do investimento de contas financeiras

Utilize a página Editar investimento de contas financeiras para adicionar um investimento de contas financeiras ou actualizar detalhes de um investimento de contas financeiras existente. A página Editar investimento de contas financeiras mostra o conjunto completo de campos para um investimento de contas financeiras.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de investimentos de contas financeiras	
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o investimento de contas financeiras.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual está associado o investimento de contas financeiras.
Nome de investimentos de contas financeiras	O nome exclusivo do investimento de contas financeiras.
Quantity	O número de unidades de produtos financeiros dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Data de compra	A data em que os investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira foram adquiridos. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (ou seja, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Desempenho	A percentagem de ganhos ou perdas dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente

Campo	Descrição
	de uma origem externa.
Integração de investimentos de contas financeiras	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste investimento de contas financeiras foram actualizados pela última vez (a partir de uma origem externa).

Planos financeiros

Utilize as páginas Plano financeiro para criar, actualizar e controlar planos financeiros para uma conta financeira. Os *Planos financeiros* são normalmente o plano financeiro de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de plano de contas financeiras, o separador Plano financeiro poderá ser excluído da configuração.

Um plano financeiro permite um planeamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como o estado, fase do plano e aprovações. Fornece também ligações para as aplicações middle-office e back-office. Os feeds em diferido e actualizações de serviços Internet são normalmente utilizados para integrar informações de middle-office e back-office no Oracle CRM On Demand.

Através da utilização de planos financeiros, as instituições financeiras podem ser totalmente integradas na gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento financeiro, fluxos de trabalho e objectos de fornecimento ao longo de todo o ciclo de vida do planeamento financeiro. Ao utilizar esta funcionalidade, pode controlar actividades, oportunidades, pedidos de assistência e pistas para um plano financeiro de modo a activar o planeamento financeiro direccionado para clientes e agregados familiares.

É possível utilizar as páginas Plano financeiro para identificar e traçar o perfil de um plano financeiro. Também será possível utilizar as páginas Plano financeiro para rever subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para mais informações, consulte Acerca de oportunidades e previsões (na página 232).
- **Actividade.** Para mais informações, consulte Campos da actividade (na página 157).
- **Pedido de assistência.** Para obter mais informações, consulte Gerir assistência e comunicações (consultar "Gerir serviços e comunicações" na página 295).
- **Pista.** Para mais informações, consulte Pistas (na página 170).

Trabalhar com a Página principal do plano financeiro

A Página principal do plano financeiro constitui o ponto de partida para gerir planos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Plano financeiro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano financeiro

Pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na secção Planos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do plano financeiro (na página 594).

Trabalhar com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do plano financeiro.
Planos financeiros recentemente modificados	Todos os planos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos financeiros recentemente modificados

A secção Planos financeiros recentemente modificados mostra os planos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento do plano financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do plano financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do plano financeiro.

Para adicionar secções à Página principal Plano financeiro

1. Na Página principal Plano financeiro, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir planos financeiros

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar "Trabalhar com a Página principal do plano financeiro" na página 592)
- Campos do plano financeiro (na página 594)

Campos do plano financeiro

Utilize a página Editar plano financeiro para adicionar um plano financeiro ou actualizar detalhes de um plano financeiro existente. A página Editar plano financeiro mostra o conjunto completo de campos para um plano financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página Lista de planos financeiros e na página Detalhes do plano financeiro. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Plano financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do plano financeiro	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Exemplos: reforma, carteira, riqueza, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o plano.
Status	O estado do plano financeiro. Exemplos: Em curso, Activo, Aprovado, Em revisão pela gestão, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para o contacto	Seleccione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi enviado para o contacto.
Aprovado pelo contacto	Seleccione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi aprovado pelo contacto.
Resumo do plano financeiro	
Origem externa	A origem das informações externas acerca do plano financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc. Este campo está limitado a 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste plano financeiro foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).
ID de integração	O ID de integração para este plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Este campo está limitado a 16350 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o plano financeiro:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar "Trabalhar com a Página principal do plano financeiro" na página 592)
- Gerir planos financeiros (na página 593)

Produtos financeiros

Utilize as páginas Produtos financeiros para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de produto financeiro.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de produtos financeiros, o separador Produtos financeiros poderá ser excluído da configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser um bem físico ou serviço específico que uma instituição financeira oferece aos respectivos clientes, ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também se pode referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

Os produtos financeiros podem ser utilizados para controlar tipos de produtos financeiros, tais como, empréstimos, depósitos directos (contas à ordem e poupanças), depósitos com taxas de juro de mercado (ou contas do mercado monetário), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), etc. Os produtos financeiros também podem ser capitais, derivados, contas em separado e fundos de cobertura ou mútuos.

Através da utilização de registos de produtos financeiros, as instituições financeiras podem visualizar os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de alto nível de produtos, ligações URL para Web sites de produtos financeiros ou catálogos. Ao utilizar esta funcionalidade, pode aceder aos detalhes mais recentes dos produtos financeiros e a informações relacionadas sobre actividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários para os seus clientes.

O tipo de registo do produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Estas hierarquias permitem o agrupamento de produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas em pacote, fundos mútuos, ou qualquer outra multi-hierarquia ou multi-agrupamento que seja necessário.

Alguns exemplos de hierarquias de produtos financeiros são mostrados nas seguintes figuras.

A figura 4 mostra um exemplo de uma hierarquia de fundo mútuo.

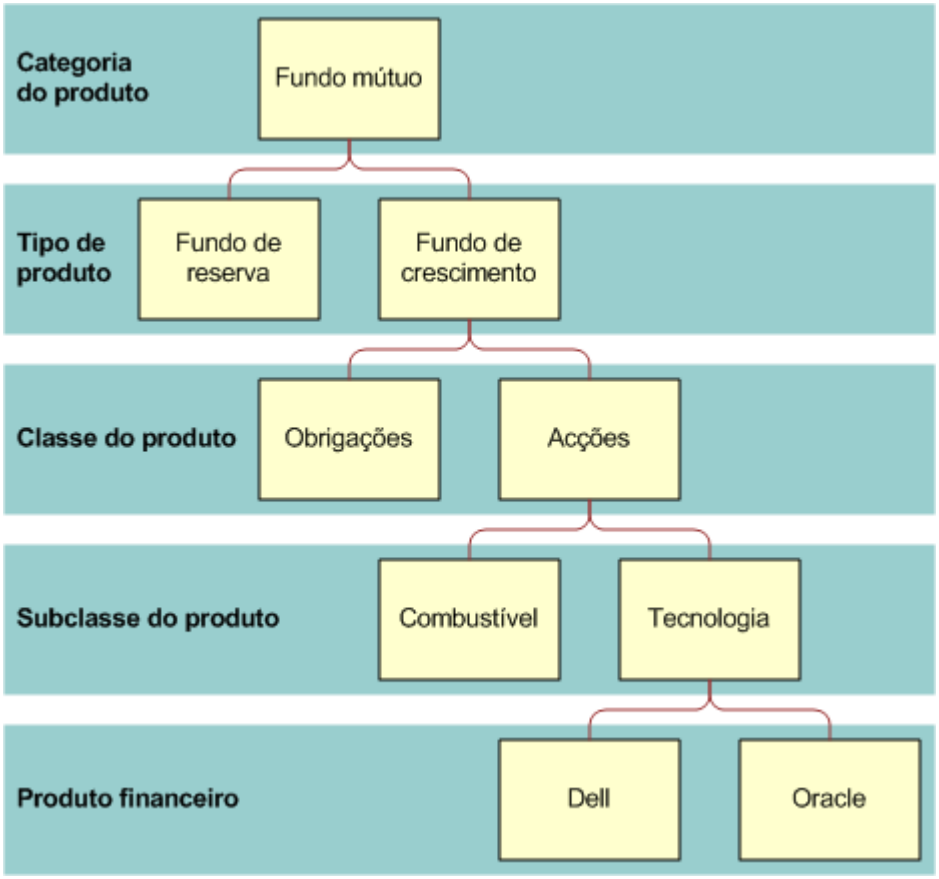


Figure 4: Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A figura 5 mostra um exemplo de uma hierarquia de apólice de seguro.

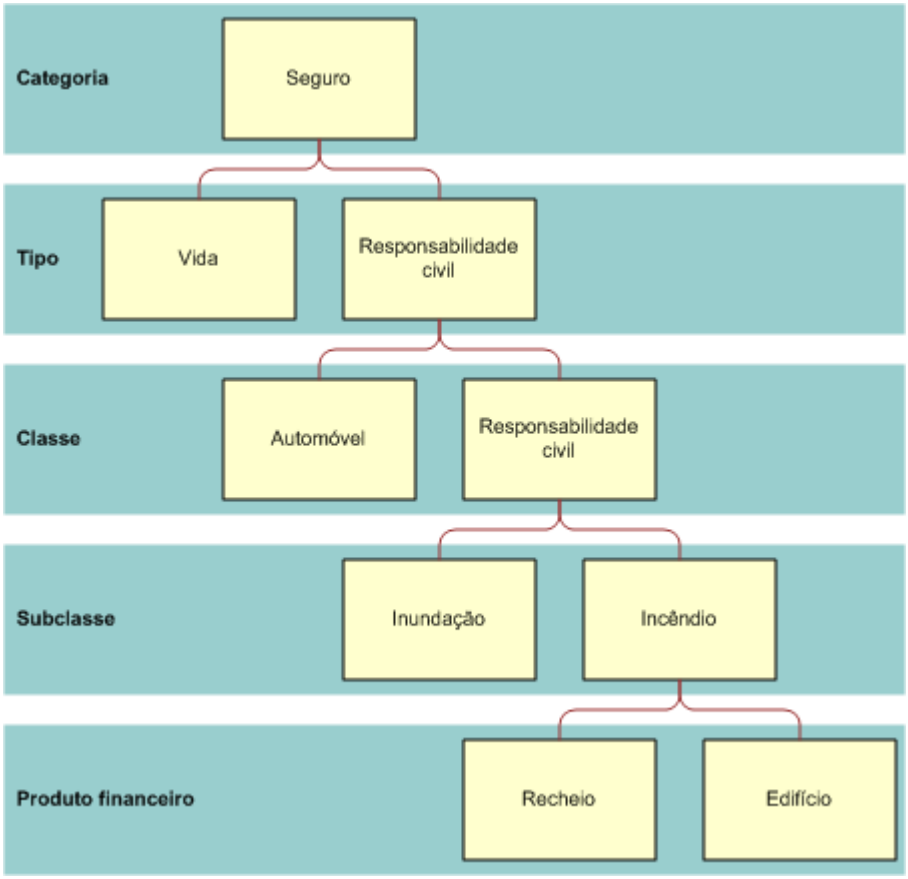


Figure 5: Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros

A Página principal de produtos financeiros constitui o ponto de partida para gerir produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos financeiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar um registo do produto financeiro

Pode criar um registo do produto financeiro clicando no botão Novo na secção Produtos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de produtos financeiros (consultar "Campos dos produtos financeiros" na página 600).

SUGESTÃO: É possível indicar hierarquias de produtos financeiros, como um capital que seja uma subsidiária de um fundo mútuo, através da selecção do campo Produto financeiro principal. Para obter informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte Controlar produtos financeiros principais (consultar "Controlar principais produtos financeiros" na página 599).

Trabalhar com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos produtos financeiros.
Produtos financeiros recentemente modificados	Todos os produtos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar produtos financeiros recentemente modificados

A secção Produtos financeiros recentemente modificados mostra os produtos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do produto financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do produto financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do produto financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do produto financeiro.

Para adicionar secções à Página principal do produto financeiro

1. Na Página principal do produto financeiro, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do produto financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir produtos financeiros

Para gerir produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- Controlar produtos financeiros principais (consultar "Controlar principais produtos financeiros" na página 599)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- Trabalhar com a Página principal Plano financeiro (consultar "Trabalhar com a Página principal do plano financeiro" na página 592)
- Campos de produtos financeiros (consultar "Campos dos produtos financeiros" na página 600)

Controlar principais produtos financeiros

Para permitir o controlo de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao Campo Produto financeiro principal no produto financeiro dependente.

Para controlar um produto financeiro principal

1. Seleccione o produto financeiro.

Para mais informações sobre como seleccionar um produto financeiro, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2 Na página Detalhes do produto financeiro, clique em Editar.

3 Na página Editar produto financeiro, seleccione o campo Produto financeiro principal e seleccione um produto financeiro.

Campos dos produtos financeiros

Utilize a página Editar produtos financeiros para adicionar um produto financeiro ou actualizar detalhes de um produto financeiro existente. A página Editar produtos financeiros mostra o conjunto completo de campos para um produto financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página Lista de produtos financeiros e na página Detalhes dos produtos financeiros. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Produto financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do produto financeiro	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. Exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Gold, Melhor Hipoteca, etc.
Categoria	Categoria do produto financeiro. (A hierarquia recomendada consiste no seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro dependente, mais dependentes, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundo de Crescimento, Fundo de Reserva.
Classe	Classe do produto financeiro. Exemplos: Capitais, Obrigações.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Petróleo e Gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	O ID do produto financeiro que a instituição financeira utiliza para identificar um produto financeiro no respectivo hub do produto financeiro ou entidade equivalente.
ID do hub do produto MDM	O ID do produto financeiro que a indústria financeira ou empresa externa utiliza para identificar um produto financeiro num hub do produto financeiro de gestão de dados principais (MDM) externa.

Campo	Descrição
Preço actual	O preço do produto financeiro. O preço pode ser proveniente de uma origem externa, tal como o preço de mercado, ou internamente, a partir de uma lista de preços.
Origem do preço	A origem das informações de preços para o produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização do preço actual	A data e hora em que o preço para este produto financeiro foi actualizado pela última vez (a partir da origem do preço).
Catálogo de produtos	
URL do produto	O URL para a localização do catálogo deste produto financeiro. Normalmente, é um produto financeiro externo e URL.
Descrição geral do produto	Informações de resumo ou introdução acerca do produto financeiro. Este campo tem um limite de 16350 caracteres.
Catálogo de produtos	O URL para um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. O URL é normalmente um URL de produto financeiro interno.
Descrição geral do produto financeiro	
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de produto financeiro. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste produto financeiro foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- Produtos financeiros (na página 595)
- Trabalhar com a Página principal Produtos financeiros (consultar "Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros" na página 597)
- Gerir produtos financeiros (na página 599)

Transacções financeiras

Utilize as páginas Transacções financeiras para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de transacção financeira para uma conta financeira específica. As *Transacções financeiras* consistem em transacções individuais de uma conta financeira para todos os produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de transacções financeiras, o separador Transacção financeira poderá ser excluído da configuração.

Os registos de transacções financeiras permitem determinar quais as contas financeiras que têm transacções relacionadas com todos os produtos financeiros. Estas informações fornecem uma noção completa das transacções financeiras, organizadas por conta financeira. Pode utilizar os registos de transacções financeiras para controlar todos os tipos de transacções de produtos financeiros, tais como, compra, venda, transacção de alto valor, resgate, depósito, levantamento e quaisquer outros instrumentos definidos pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros.

Através da utilização de transacções financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo a partir das respectivas aplicações middle-office ou back-office sobre contas financeiras de cliente. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. As informações detalhadas sobre as transacções financeiras, como por exemplo, quantidade, preços e datas importantes (como as datas de compra) são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente.

Trabalhar com a página principal Transacções financeiras

A página principal Transacções financeiras é o ponto de partida para gerir transacções financeiras.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Transacções financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar uma transacção financeira

Pode criar uma nova transacção financeira clicando no botão Novo na secção Transacção financeira recentemente modificada. Para mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos de transacção financeira (consultar "Campos de transacções financeiras" na página 604).

Trabalhar com listas de transacções financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transacções financeiras:

Lista de transacções financeiras	Filtros
Todas as transacções financeiras	Todas as transacções financeiras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem detém a transacção financeira

Lista de transacções·financeiras	Filtros
Transacções financeiras recentemente modificadas	Todas as transacções financeiras, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transacções financeiras recentemente modificadas

A secção Transacções financeiras recentemente modificadas mostra as transacções financeiras que foram modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Transacções financeiras

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Transacções financeiras, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Transacções financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Transacções financeiras

1. Na página principal Transacções financeiras, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Transacções·financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir transacções financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de transacções financeiras

Utilize a página Editar transacção financeira para adicionar uma transacção financeira ou para actualizar detalhes de uma transacção financeira existente. A página Editar transacção financeira mostra o conjunto completo de campos para uma transacção financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações sobre transacções financeiras na página Lista de transacções financeiras e na página Detalhes das transacções financeiras. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de transacção financeira	
Conta financeira	A conta financeira à qual a transacção financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual a transacção financeira está associada.
Tipo de transacção	O tipo de transacção financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transacção de alto valor, resgate, etc.
Quantity	O número de unidades de produto financeiro para esta transacção financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
ID da transacção	O ID da transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Período da transacção	O período da transacção financeira. Alguns exemplos são: transacções de alto valor para data, mês, trimestre, etc.
Preço da transacção	O preço do produto financeiro para esta transacção financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data e hora da transacção	A data e a hora da transacção financeira. Normalmente, estas informações são proveniente de uma origem externa.
Valor	O valor da transacção financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração da transacção financeira	

Campo	Descrição
Origem da transacção	A origem que a instituição financeira utiliza para identificar uma transacção financeira na aplicação middle-office ou back-office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transacção financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para esta transacção financeira foram actualizados pela última vez (da origem externa).

10 Seguro

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações do seguro:

- **Participações (na página 612).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre participações de seguros.
- **Coberturas (na página 618).** Utilize estas páginas para gerir os limites monetários e riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- **Danos (na página 622).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre danos a uma propriedade segurada de um contacto.
- **Propriedades do seguro (na página 626).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre propriedade segurada.
- **Partes envolvidas (na página 629).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre contactos envolvidos em participações de seguros.
- **Apólices (na página 632).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre apólices de seguros.
- **Segurados (na página 637).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre segurados de apólices de seguros.
- **Perfil do corretor (na página 640).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre corretores.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gerir seguro

Para gerir o seguro, execute os seguintes processos:

- Processo de execução do planeamento de canais (na página 608)
- Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda (na página 608)
- Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor (na página 608)
- Processo de gestão de relações agente-corretor (na página 609)
- Processo de planeamento de vendas e orçamentação (na página 609)
- Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model (na página 610)
- Processo de gestão de pedidos de assistência (na página 610)
-

Nota: Alguns destes processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

Processo de execução do planeamento de canais

O planeamento de canais requer o desenvolvimento de uma estratégia e de actividades de planeamento executadas por um gestor de canais para os canais sob a sua responsabilidade.

Para executar o planeamento de canais, execute as seguintes tarefas:

1. Criar um plano de negócio, consulte Planeamento de negócios (consultar "Planeamento empresarial" na página 267).
2. Criar objectivos para um plano de negócio, consulte Objectivos (na página 278).
3. Gerir contas do plano, consulte Contas do plano (na página 283).
4. Gerir contactos do plano, consulte Contactos do plano (na página 287).
5. Gerir oportunidades do plano, consulte Oportunidades do plano (na página 291).

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda

O primeiro aviso de perda envolve produzir relatórios de participações do cliente, que incluem informações sobre a participação e o requerente. Este relatório inclui a verificação da cobertura, que é fornecida pelo agente do call center. O agente do call center valida as informações da apólice e da cobertura.

Para criar participações de primeiro aviso de perda, execute as seguintes tarefas:

1. Validar as informações da apólice e da cobertura fornecidas pelo requerente, consulte Apólices (na página 632).
2. Criar o registo de participações, consulte Participações (na página 612).
3. Introduzir informações sobre o primeiro aviso de perda, consulte Participações (na página 612).

Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor

Configurar relações agente-corretor inclui o planeamento e execução de campanhas de marketing que são direccionadas a agentes potenciais, bem como configurar novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar as relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

1. Criar um registo da campanha, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da campanha (consultar "Campos de campanha" na página 168).
2. Associar potenciais agentes a uma campanha, consulte Visar contactos para campanhas (na página 166).
3. Execute a campanha de marketing, consulte Processo de processamento de campanhas (na página 161).
4. Gerir candidaturas de agentes e aprovar novos agentes.
5. Configurar os novos agentes aprovados, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do parceiro (consultar "Campos de parceiro" na página 351).

Processo de gestão de relações agente-corretor

Gerir relações agente-corretor envolve comunicar com os agentes e monitorizar as relações agente-corretor, actualizar informações sobre a demografia do agente, monitorizar credenciais, manutenção de livros, entre outros.

Para gerir relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

1. Actualizar informações sobre agentes e agência, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).
2. Monitorizar credenciais para agentes e agências, consulte Gerir contas de parceiros (na página 348).
3. Gerir o plano de negócio, consulte Gerir planos de negócio (na página 274).
4. Monitorizar as oportunidades e pedidos de assistência de agentes e agências, consulte Gerir oportunidades (na página 236) e Gerir pedidos de assistência (na página 299).

Processo de planeamento de vendas e orçamentação

O planeamento de vendas de seguros inclui o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Também inclui gerir planos de vendas, por exemplo, gerir orçamentos de vendas, gerir previsões de vendas e territórios.

Para executar o planeamento de vendas e orçamentação, execute as seguintes tarefas:

1. Executar o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período, consulte Planeamento de negócios (consultar "Planeamento empresarial" na página 267).
2. Gerir os orçamentos e quota de vendas, consulte Previsões (na página 252).
3. Gerir as previsões de vendas, consulte Previsões (na página 252).
4. Gerir os territórios, consulte Gestão de territórios (na página 1328).

Processo de gestão de pedidos de assistência

Gerir pedidos de assistência envolve processar questões gerais e resolver pedidos de assistência únicos do início ao fim. Também inclui avaliar problemas de assistência e dar prioridade aos pedidos.

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

1. Criar o pedido de assistência, consulte Pedidos de assistência (na página 297).
2. Atribuir ou escalar um pedido de assistência, consulte Atribuir pedidos de assistência (na página 300) ou Escalar pedidos de assistência (na página 302).
3. Trabalhar com soluções para um pedido de assistência, consulte Adicionar soluções a pedidos de assistência (na página 301).
4. Fechar o pedido de assistência resolvido, consulte Fechar pedidos de assistência resolvidos (na página 302).

Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar regras de fluxos de trabalho para especificar que uma ou mais acções têm de ser automaticamente executadas cada vez que ocorra um evento especificado. Pode configurar quantas regras de fluxos de trabalho pretender para implementar os processos de negócio.

O Producer Success Model (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que utiliza regras de fluxos de trabalho para automatizar a criação de actividades, permitindo aos agentes de seguros e aos consultores financeiros de seguirem as respectivas pistas para manter o contacto com os respectivos clientes numa base regular.

No Producer Success Model, são utilizados os termos seguintes:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguros ou um consultor financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contacto com quem a empresa mantém uma relação numa base a longo prazo de forma a que possa controlar as alterações à situação do cliente e identificar as oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente. Os clientes procuram também normalmente aconselhamento sobre que produtos correspondem às suas necessidades.

O Producer Success Model utiliza as regras de fluxos de trabalho para proceder da seguinte forma:

- Crie uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte cada vez que um registo da pista for criado.
- Crie uma tarefa de seguimento quando um produtor actualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa depois de efectuar uma chamada para uma pista ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores efectuam para as pistas ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de referência.** As chamadas que os produtores têm de efectuar para seguir nas pistas.

- **Chamadas de aniversário.** As chamadas que os produtores efectuam para as pistas ou clientes existentes no respectivo aniversário.
- **Chamadas de revisão.** As chamadas que os produtores efectuam para as pistas ou clientes quando tiverem passado seis meses desde a última chamada com a pista.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa. Os valores para o campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem resposta.** A pista é incontactável.
- **Manter contacto.** A pista ou o contacto não pretende falar hoje, mas a pista pretende que o produtor mantenha o contacto.
- **Ficheiro obsoleto.** A pista não pretende falar hoje e não pretende ser voltar a contactada.
- **Compromisso**. A pista ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o fluxo de trabalho irá criar diferentes tarefas de seguimento. Por exemplo, se o resultado da chamada for Sem resposta, o fluxo de chamada cria uma tarefa para chamar a mesma pista ou cliente no dia seguinte. Se o resultado da chamada for Manter contacto, o fluxo de trabalho cria uma tarefa para chamar a pista ou cliente seis meses a partir dessa data ou uma semana antes do aniversário, o que ocorrer mais cedo.

NOTA: O Producer Success Model necessita da configuração de regras de fluxos de trabalho e de acções. Para obter detalhes, consulte a documentação de configuração para o Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter as pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model, execute as seguintes tarefas:

1. Crie um novo registo da pista para a referência.

   Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte.

2. Na página Lista de actividades, visualize a lista de chamadas diárias de chamadas de referência e chame a pista, consulte Trabalhar com listas de actividades (na página 132).

3. Grave as informações do resultado da chamada no campo Resultado da chamada.

   Dependendo do resultado da chamada, o fluxo de trabalho criará uma tarefa de seguimento.

4. Agende um compromisso para encontrar a pista, consulte Agendar compromissos com outros (consultar "Agendar compromissos com outros utilizadores" na página 150).

5. Reúna-se com a pista qualificada e recolha informações adicionais.

6. Actualize a pista para um cliente potencial através da selecção da lista de escolha Cliente potencial a partir do tipo de pista, consulte Campos de pistas (consultar "Campos de pista" na página 186).

7. Ofereça produtos para cumprir com as necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade se o cliente estiver interessado, consulte Trabalhar com a página principal Oportunidade (consultar "Trabalhar com a Página principal da oportunidade" na página 234).

8. Conduza uma entrevista de fecho e venda os produtos.

9 Quando o cliente compra o produto, actualize o contacto para um cliente, seleccionando Cliente na lista de escolha Tipo de contacto.

10 Na página Detalhes do contacto, defina o campo Frequência de chamadas para 1-2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar acções de fluxos de trabalho: Criar tarefa (consultar "Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa" na página 1351).

Participações

Utilize as páginas Participação para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de participação. As participações são normalmente as participações de um contacto ou negócio que uma companhia de seguros gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de participações, o separador Participação poderá ser excluído da configuração.

Uma *participação* é um pedido formal, por escrito, de reembolso a uma companhia de seguros pela perda ou dano de um objecto segurado.

A compreensão do histórico de participações de um cliente, incluindo o estado da participação actual, pode ajudar o pessoal de vendas e serviços a estar bem informado sobre este aspecto importante da relação entre o segurador e o cliente. Os seguradores também podem utilizar as páginas Participação para registar rapidamente as informações críticas relacionadas com o primeiro aviso da perda e encaminhar correctamente a participação para o pessoal adequado.

O tipo de registo da participação suporta todos os tipos de participações de primeiro aviso da perda, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, etc. Uma participação pode ter participações principais, deste modo, são suportados todos os tipos de estrutura e hierarquia de participações, por exemplo, as participações pode organizar as participações em grupos de participações.

Pode utilizar a página Detalhes da participação para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma participação. Pode também utilizar a página Detalhes da participação para rever as participações secundárias de uma participação e outras informações relacionadas incluindo:

- Partes envolvidas (na página 629)
- Danos (na página 622)
- Actividades

  Uma actividade pode estar relacionada com uma participação. Pode ver todas as actividades relacionadas com uma participação na página Detalhes da participação.

- Pedidos de assistência

Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma participação. Pode ver todos os pedidos de assistência relacionados com uma participação na página Detalhes da participação.

Trabalhar com a Página principal de participações

A Página principal de participações de mensagens constitui o ponto de partida para gerir participações. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de participações. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma participação

Pode criar uma participação clicando no botão Novo na secção Participações recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da participação (na página 615).

Trabalhar com Listas de participações

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de participações.

Lista de participações	Filtros
Todas as participações	Todas as participações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da participação.
Participações recentemente modificadas	Todas as participações, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção de participações recentemente modificadas

A secção Participações recentemente modificadas mostra as participações modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa. O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de participações.

Adicionar secções à Página principal de participações

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de participações, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de participações.

Para adicionar secções à Página principal de participações

1. Na Página principal de participações, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de participações, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- Campos da participação (na página 615)
- Gerir participações (na página 614)

Gerir participações

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Controlar participações principais (na página 614)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Além disso, consoante o nível de acesso do utilizador, é possível que não consiga executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- Trabalhar com a Página principal Participações (consultar "Trabalhar com a Página principal de participações" na página 613)
- Campos da participação (na página 615)

Controlar participações principais

Para permitir o controlo de uma participação principal, adicione a participação principal ao campo Participação principal no registo de participação secundária.

Para controlar uma participação principal

1 Seleccione a participação.

Para obter informações sobre como seleccionar uma participação, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2 Na página Detalhe da participação, clique em Editar.

3 Na página Editar participação, seleccione o campo Participação principal e seleccione uma participação.

Campos da participação

Utilize a página Editar participação para adicionar uma nova participação ou actualizar detalhes de uma participação existente. A página Editar participação mostra o conjunto completo de campos para uma participação.

SUGESTÃO: Também pode editar uma participação na página Lista de participações e na página Detalhes da participação. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da participação	
N.º da participação	O identificador da participação.
Ramo de negócio	O ramo das companhias de seguros, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, compensação do trabalhador, seguro de vida.
Código da perda	O código de uma determinada perda, por exemplo, as companhias de seguros podem atribuir 100 para acidente automóvel, 200 para roubo e assim sucessivamente.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado com o código da perda. Os exemplos dos tipos de perda são: acidente automóvel, roubo e assim sucessivamente.
Data de comunicação	A data em que o segurado comunicou a participação do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou a data da perda.
Data de fecho	A data em que a participação foi fechada.

Campo	Descrição
N.º do evento	O número que identifica um evento. Normalmente, as companhias de seguros categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de eventos são: 1002 para Furacão Ike, 1003 para Furacão Andrew e assim sucessivamente.
Status	O estado da participação, por exemplo, comunicação da perda, aberta ou revista e fechada.
Detalhes da participação	
Tipo de perda	O tipo de perda, tal como incêndio, roubo, ferimento, vento, inundação, granizo ou outros.
Categoria da perda	A categoria da perda que a maior parte das companhias de seguros utiliza para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. domicílio; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de utilização.
Localização da perda	A localização da perda, tal como no parque de estacionamento, no centro comercial e assim sucessivamente.
Montante da perda	O montante da perda incorrido ao cliente. Se o total de uma determinada perda exceder o montante do passivo, é possível que o cliente tenha de pagar o restante valor.
Origem do passivo	O tipo de passivo que originou esta participação. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa singular ferida, propriedade de pessoa singular, escorregar e cair ou ferimentos causados por veículos.
Montante do passivo	O montante que tem de ser pago se existir uma perda.
Relação com o segurado	A relação do ferido com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do ferimento	A localização em que ocorreu o ferimento.
Data em que empregador toma conhecimento do ferimento	A data em que o empregador toma conhecimento do ferimento de um funcionário.
Data em que empregador toma conhecimento da participação	A data em que o empregador toma conhecimento da participação de um funcionário.
N.º de pessoas feridas	O número de pessoas feridas no acidente. É possível que algumas destas pessoas sejam funcionários e outras não.
N.º de funcionários feridos	O número de funcionários feridos no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que está ferida, tal como a mão, perna, pescoço e assim

Campo	Descrição
	sucessivamente.
Tipo de ferimento	O tipo de ferimento, tal como uma queimadura, fractura, entorse, stress repetitivo.
Código da negligência médica	O código para um determinado acto de negligência médica, tal como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se um funcionário consegue trabalhar apesar do ferimento.
Classe do funcionário	A classe de um funcionário, tal como secretário, gestor e assim sucessivamente.
Ferido durante o horário de trabalho?	Indica se o ferimento ocorreu ou não durante o horário de trabalho.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou do ferimento do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa ferida faleceu.
N.º do relatório da polícia/juiz de instrução	O número do relatório da polícia ou do juiz de instrução relacionado com a participação da compensação de um trabalhador.
Integração da participação	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas para esta participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a participação, por exemplo, o nome de uma aplicação, nome da base de dados, nome da integração e assim sucessivamente.
Última actualização externa	Controla a data e hora da última actualização externa dos dados desta participação. A data e hora em que os dados desta apólice foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Apólice da participação	
Apólice	A apólice do seguro que está ligada a esta participação.
Comunicado por	A designação da pessoa que comunicou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, condutor do veículo segurado ou agente.
Informações de contactos do informador	As informações de contactos da pessoa que comunica o acidente.
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, tais como as condições meteorológicas, por exemplo, *Estava a chover nesse dia.*
Em falha	Identifica quem está em falha. Alguns exemplos são: condutor segurado e outro condutor.

Campo	Descrição
Esquadra da polícia/corporação de bombeiros	A esquadra da polícia ou a corporação de bombeiros onde foi escrito o relatório.
N.º do relatório	O número do relatório relacionado com o acidente.
Comentários	A descrição detalhada da participação.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, um camião colidiu com o carro.
Conta empresarial	A conta empresarial que está ligada a esta participação.
Morada	A morada onde ocorreu a participação. A morada poderá ser diferente de qualquer outra morada no Oracle CRM On Demand e não está relacionada com a morada de um contacto ou de uma empresa, ou com a morada de uma propriedade. Esta morada é necessária e relevante, e adequada apenas para o registo desta participação.
Localidade	A localidade onde ocorreu a participação. A localidade poderá ser diferente de qualquer outra localidade no Oracle CRM On Demand e poderá não estar relacionada com o registo de localidade de um contacto ou de uma empresa, ou com a localidade da propriedade. O nome da localidade é necessário e relevante, e adequado apenas para o registo desta participação.
Distrito	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde ocorreu a participação. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do acidente.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- Trabalhar com a Página principal Participações (consultar "Trabalhar com a Página principal de participações" na página 613)
- Gerir participações (na página 614)

Coberturas

Utilize as páginas Cobertura para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de cobertura do seguro. Normalmente, as coberturas são os limites monetários e riscos cobertos numa apólice de seguro de um contacto.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de cobertura, o separador Cobertura poderá ser excluído da configuração.

A *Cobertura* é os limites monetários e os riscos cobertos numa apólice de seguro. Para controlar as coberturas das apólices, adicione-as como coberturas à apólice. A cobertura pode ser utilizada para controlar todos os

tipos de cobertura, tais como a colisão, o ferimento corporal, o incêndio e assim sucessivamente. Pode utilizar as páginas Cobertura para identificar e definir o perfil das coberturas ao apurar as informações sobre as coberturas, tais como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, valores dedutíveis e assim sucessivamente.

Trabalhar com a Página principal de cobertura

A Página principal de cobertura constitui o ponto de partida para gerir registos de cobertura.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de cobertura. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de cobertura

Pode criar um registo de cobertura clicando no botão Novo na secção Coberturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da cobertura (na página 621).

Trabalhar com Listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da cobertura.
Coberturas recentemente modificadas	Todas as coberturas com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar coberturas recentemente modificadas

A secção Coberturas recentemente modificadas mostra as coberturas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de cobertura

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de cobertura, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de cobertura.

Para adicionar secções à Página principal de cobertura

1. Na Página principal de cobertura, clique na ligação Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- Campos da cobertura (na página 621)
- Gerir coberturas (na página 620)

Gerir coberturas

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Além disso, consoante o nível de acesso do utilizador, é possível que não consiga executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- Trabalhar com a Página principal Cobertura (consultar "Trabalhar com a Página principal de cobertura" na página 619)
- Campos da cobertura (na página 621)

Campos da cobertura

Utilize a página Editar cobertura para adicionar um registo de cobertura ou actualizar os detalhes de um registo de cobertura existente. A página Editar cobertura mostra o conjunto completo de campos para um registo de cobertura.

SUGESTÃO: Também pode editar um registo de cobertura na página Lista de coberturas e na página Detalhes da cobertura. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da cobertura	
Nome da cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice ligada a esta cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente adquiriu na apólice para cobrir a respectiva responsabilidade civil. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, completa, ferimento corporal, pagamento médico.
Estado da cobertura	O estado da cobertura, como por exemplo, Pendente, Aberta e Fechada.
Propriedade segurada	A propriedade do seguro ligada ao registo de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o montante máximo que pode ser pago para uma cobertura de colisão poderá ser de €100.000.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido numa colisão entre dois carros, o limite total pago ao abrigo da cobertura de colisão para os dois carros poderia estar limitado a €300.000.
Produto da cobertura	O produto do seguro associado a esta cobertura.
Detalhes da cobertura	
Dedutível	O montante que o cliente tem de pagar primeiro antes do pagamento efectuado pela companhia de seguros. (O termo *dedutível* também é

Campo	Descrição
	conhecido como *excesso* em alguns países, como o Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data em que a cobertura entra em vigor.
Fim	A data em que termina a cobertura.
Montante segurado	O montante que é segurado.
Integração da cobertura	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre a cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre o registo de cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- Trabalhar com a Página principal Cobertura (consultar "Trabalhar com a Página principal de cobertura" na página 619)
- Gerir coberturas (na página 620)

Danos

Utilize as páginas Danos para identificar e apurar as informações sobre dados, tais como a descrição e montante dos danos. *Danos* significa o defeito causado a uma propriedade originando a perda de valor. Os danos são utilizados nas participações de seguros para controlar os danos em propriedades cobertas numa apólice.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de danos, o separador Danos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de danos

A Página principal de danos constitui o ponto de partida para gerir danos.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Dano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de danos

Pode criar um registo de danos clicando no botão Novo na secção Danos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da cobertura (consultar "Campos do dano" na página 624).

Trabalhar com listas de danos

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo de danos.
Danos recentemente modificados	Todos os danos, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar danos recentemente modificados

A secção Danos recentemente modificados mostra os registos de danos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de danos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de danos, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de danos.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de danos.

Para adicionar secções à Página principal Dano

1. Na Página principal Dano, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Dano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com danos:

- Campos do dano (na página 624)
- Gerir danos (na página 624)

Gerir danos

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- Trabalhar com a Página principal Danos (consultar "Trabalhar com a Página principal de danos" na página 622)
- Campos do dano (na página 624)

Campos do dano

Utilize a página Editar dano para adicionar um registo de danos ou actualizar detalhes de um registo de danos existente. A página Editar dano mostra o conjunto completo de campos para um registo de danos.

SUGESTÃO: Também pode editar registos de danos na página Lista de danos e na página Detalhes do dano. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do dano	
Participação	A participação associada ao registo de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada associada ao registo de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Descrição da propriedade danificada	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição dos danos	A descrição do dano, por exemplo, *farol frontal direito está danificado*. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
N.º da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, etc. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, pode numerar os carros do seguinte modo: 1 corresponde ao Toyota Corolla, 2 corresponde ao Mazda Miata e 3 corresponde ao Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, tal como motociclo, caravana, veículo particular de passageiros, casa, etc.
Montante estimado	Uma estimativa do montante do dano na propriedade segurada.
Integração do dano	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- Trabalhar com a Página principal Danos (consultar "Trabalhar com a Página principal de danos" na página 622)

- Gerir danos (na página 624)

Propriedades do seguro

Utilize as páginas Propriedades do seguro para criar, actualizar e controlar contas de propriedades do seguro. Um registo de propriedades do seguro permite agrupar os contactos e agregar as respectivas informações relacionadas a partir dos contactos ligados à propriedade do seguro.

Uma *propriedade do seguro* são activos incorpóreos para os quais um contacto ou um proprietário do negócio tem um título jurídico. O proprietário adquire a apólice do seguro para proteger a propriedade física contra perda decorrente de roubo, incêndio e outros perigos. Este termo (propriedade do seguro) também é utilizado numa participação. O proprietário pode especificar qual a propriedade do seguro que foi danificada num incidente. Pode utilizar um registo de propriedade do seguro para controlar todos os tipos de propriedade do segurado, tal como um automóvel, um barco, jóias, uma casa, etc.

Pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para identificar e descrever a propriedade do seguro captando informações, tais como a marca, o modelo, o ano da construção, o número da licença, etc. Também pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para rever outras informações relacionadas. Para mais informações, consulte Coberturas (na página 618) e Danos (na página 622).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de propriedades do seguro, o separador Propriedades do seguro poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro

A Página principal da propriedade do seguro constitui o ponto de partida para gerir registos de propriedade do seguro.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da propriedade do seguro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de propriedade do seguro

Pode criar um registo da propriedade do seguro clicando no botão Novo na secção Propriedades do seguro recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da propriedade do seguro (consultar "Campos de propriedades do seguro" na página 628).

Trabalhar com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão que estão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro para as quais tem visibilidade
Propriedades do seguro recentemente modificadas	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção Propriedades do seguro recentemente modificadas

A secção Propriedades do seguro recentemente modificadas mostra as propriedades do seguro visualizadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da propriedade do seguro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da propriedade do seguro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro.

Para adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

1. Na Página principal Propriedades do seguro, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Propriedades do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir propriedades do seguro

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de propriedades do seguro

Utilize a página Editar propriedade do seguro para adicionar um registo de propriedade do seguro ou para actualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. A página Editar propriedade do seguro mostra o conjunto completo de campos para uma propriedade do seguro.

SUGESTÃO: Também pode editar uma propriedade do seguro na página Lista de propriedades do seguro e na página Detalhes das propriedades do seguro. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de propriedade	
Apólice	A apólice ligada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência para a propriedade do seguro. Por exemplo, poderá ter três automóveis para uma apólice, o número de sequência 1 poderá ser para Toyota Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, tais como um motociclo, uma autocaravana, um automóvel de passageiros privado, uma casa, etc.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Montante	O montante segurado para a propriedade do seguro.
Integração de propriedade	

Campo	Descrição
ID externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para esta propriedade do seguro foram actualizados pela última vez (da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração do sistema externo. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Partes envolvidas

Utilize as páginas Parte envolvida para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida controla a relação entre contactos e participações.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da parte envolvida, o separador Partes envolvidas poderá ser excluído da configuração.

Uma *parte envolvida* é um contacto envolvido numa participação do seguro. Cada contacto poderá ter uma função numa participação. Pode utilizar o separador Partes envolvidas para controlar a relação de contactos com as participações. Alguns exemplos da função de contactos numa participação são: requerente, condutor segurado e advogado. Pode utilizar as páginas Parte envolvida para identificar e criar um perfil para uma parte envolvida.

Trabalhar com a Página principal da parte envolvida

A Página principal da parte envolvida constitui o ponto de partida para gerir as partes envolvidas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Partes envolvidas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo da parte envolvida

Pode criar um registo da parte envolvida clicando no botão Novo na secção Partes envolvidas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da parte envolvida (consultar "Campos de partes envolvidas" na página 631).

Trabalhar com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas para as quais tem visibilidade, independentemente de quem tem a parte envolvida.
Partes envolvidas recentemente modificadas	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar partes envolvidas recentemente modificadas

A secção Partes envolvidas recentemente modificadas mostra as partes envolvidas que modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da parte envolvida

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da parte envolvida, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da parte envolvida.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal da parte envolvida.

Para adicionar secções à Página principal Partes envolvidas

1. Na Página principal Partes envolvidas, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Partes envolvidas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir partes envolvidas

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de partes envolvidas

Utilize a página Editar parte envolvida para adicionar uma parte envolvida ou actualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Editar parte envolvida mostra o conjunto completo de campos para uma parte envolvida.

SUGESTÃO: Também pode editar informações das partes envolvidas na página Lista de partes envolvidas e na página Detalhes das partes envolvidas. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de partes envolvidas.

Campo	Descrição
Perfil de parte envolvida	
Participação	A participação ligada a esta parte envolvida.
Contacto	Nome do contacto para a participação.
Nome da parte envolvida	O nome exclusivo da parte envolvida.
Função	A função do contacto nas participações. Alguns exemplos são: requerente adverso, requerente, testemunha, advogado e cônjuge segurado.
Papel no acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: condutor, passageiro e peão
Localização	A localização do requerente quando o acidente ocorreu. Alguns exemplos são: no veículo envolvido,

Campo	Descrição
	no veículo não envolvido e peão.
Detalhes das partes envolvidas	
Resumo de ferimentos	O resumo do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Integração de parte envolvida	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para esta parte envolvida foram actualizados pela última vez (da origem externa).

Apólices

Utilize a página Apólice para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de apólice de seguro. As apólices são geralmente as apólices de um contacto ou empresa geridas pela companhia de seguros, mas pode também controlar todas as apólices de um contacto ou empresa, incluindo as de outras companhias de seguros.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de apólices, o separador Apólice poderá ser excluído da configuração.

Uma *apólice* é um acordo escrito entre o segurador e o segurado, no qual o segurador se compromete a fornecer o benefício do seguro no caso de ocorrência de um evento que pode ser colocado no seguro e o segurado se compromete a pagar o prémio. As apólices fornecem uma estrutura para os seguradores efectuarem a gestão das relações de contactos e de negócios.

O tipo de registo da apólice permite que os seguradores se desloquem de relações direccionadas para apólices para relações direccionadas para clientes e agregados familiares através do acesso a informações da apólice de nível superior. As informações da apólice (por exemplo, tipo, estado e data efectiva no Oracle CRM On Demand) suportam compromissos de relações direccionadas para clientes e agregados familiares como, por exemplo, actividades, participações e calendário. Pode utilizar o tipo de registo da apólice para controlar todos os tipos de apólice, como automática, propriedade, passivo geral e outros tipos. Uma apólice pode ter apólices

principais, pelo que são suportados todos os tipos de hierarquias e estruturas de apólices. Estas hierarquias de apólices suportam o agrupamento de apólices em grupos de apólices, fornecendo a flexibilidade para activar qualquer estrutura da apólice necessária.

Informações relacionadas e de perfil sobre apólices

É possível utilizar as páginas Apólice para identificar e traçar o perfil, e obter informações detalhadas sobre uma apólice. Também será possível utilizar as páginas Apólice para rever as apólices dependentes de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- Segurados (na página 637)
- Participações (na página 612)
- Propriedades do seguro (na página 626)
- Coberturas (na página 618)
- **Actividades.** Uma actividade pode estar relacionada com uma apólice. Na Página principal da apólice é possível visualizar as actividades relacionadas com uma apólice. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com a Página principal da apólice (na página 633).
- **Pedidos de assistência.** Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma apólice. Na Página principal Apólice é possível apresentar pedidos de assistência relacionados com uma apólice. Para mais informações sobre pedidos de assistência, consulte Pedidos de assistência (na página 297).

Trabalhar com a Página principal da apólice

A Página principal da apólice constitui o ponto de partida para gerir apólices.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da apólice. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma apólice

Pode criar uma apólice clicando no botão Novo na secção Apólices recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos da apólice (consultar "Campos de apólices" na página 635).

Trabalhar com Listas de apólices

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices para as quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo
Apólices recentemente modificadas	Todas as apólices com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.
As minhas apólices	Apólices com o nome de utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar apólices recentemente modificadas

A secção Apólices recentemente modificadas mostra as apólices modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da apólice

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da apólice.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal da apólice.

Para adicionar secções à Página principal Apólice

1. Na Página principal Apólice, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Apólice, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Gerir apólices

Para gerir apólices, execute a tarefa seguinte: Controlar apólices principais (na página 635).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)

- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com anexos (na página 99)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Controlar apólices principais

Para permitir o controlo da apólice principal de uma apólice, adicione a apólice principal ao Campo Apólice principal na apólice dependente.

Para controlar uma apólice principal

1. Seleccione uma apólice.

   Para obter informações sobre como seleccionar uma apólice, consulte Procurar registos (consultar "Localizar registos" na página 45).

2. Na página Detalhes das apólices, clique em Editar.

3. Na página Editar apólice, seleccione o campo Apólice principal e seleccione uma apólice.

Campos de apólices

Utilize a página Editar apólice para adicionar uma apólice ou actualizar os detalhes de uma apólice existente. A página Editar apólice mostra o conjunto completo de campos para uma apólice.

Também pode editar um registo de apólice na página Lista de apólices e na página Detalhes da apólice. Para mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo. (consultar "Actualizar detalhes do registo" na página 65).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de apólices, em que uma apólice é dependente de outra apólice, através da selecção de uma apólice principal num registo de apólice. Para obter informações sobre como controlar apólices principais, consulte Controlar apólices principais (na página 635).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólices.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Perfil de apólice	
N.º da apólice	O número da apólice que é normalmente gerado pelo sistema da apólice.
Tipo de apólice	O tipo da apólice, tal como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, seguro de compensação do trabalhador ou seguro de vida.
Status	O estado da apólice, tal como um novo negócio, em vigor, pendente, terminado, renovação ou cotação.
Subestado	O subestado da apólice, tal como não submetido, análise do corretor, cancelado ou expirado.
Data de vigência	A data a partir da qual a apólice entra em vigor.
Data de expiração	A data quando a apólice expirou.
Data de cancelamento	A data quando a apólice foi cancelada.
Estado de classificação	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice num determinado estado.
Plano de tarifação	O plano de tarifação para esta apólice. cada companhia de seguros poderá ter níveis diferentes de tarifação para uma apólice. Alguns valores de exemplo são: 01, 02, 03, etc.
Apólice principal	A referência para outra apólice principal.
Integração de apólice	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para esta apólice foram actualizados pela última vez da origem externa.
Agente de apólice	
Agência principal	A agência principal que iniciou a apólice.

Campo	Descrição
Agente principal	O agente principal que processou esta apólice.
Origem da referência	A origem da referência, tais como Internet, mailing directo, anúncios em revistas e referência de cliente.
Código do produtor	O código para o produtor que comprou esta apólice ao segurador.
Valor facial	O montante indicado na apólice do seguro a pagar em caso de morte ou vencimento.
Prémio total	O prémio total para esta apólice.
Estado da facturação	O estado da facturação da apólice, tal como facturado, prescrito ou pago.
Data limite da factura	A data limite da factura da apólice.
Período	O termo da apólice, por exemplo, 1 ano , 2 anos, etc.
Método de pagamento da apólice	O método que o cliente utiliza para pagar a apólice, tal como numerário, à cobrança, cheque ou transferência electrónica de fundos.

Segurados

Utilize as páginas Segurados para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de segurado. Um *segurado* é normalmente o contacto que detém a apólice que a companhia de seguros gere.

Um registo de segurado é utilizado para controlar a relação entre contactos e apólices. Capta todos os tipos de função que o contacto pode ter numa apólice. As funções de exemplo são: segurado, condutor principal, beneficiário, etc. Pode criar outras funções, conforme necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de segurados, o separador Segurados poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do segurado

A Página principal do segurado constitui o ponto de partida para gerir segurados.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do segurado. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um segurado

Pode criar um novo segurado clicando no botão Novo na secção Segurados recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do segurado (consultar "Campos de segurados" na página 639).

Trabalhar com Listas de segurados

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de segurados.

Lista de segurados	Filtros
Todos os segurados	Todos os segurados para os quais tem visibilidade, independentemente de quem tem o segurado
Segurados recentemente modificados	Todos os segurados, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar segurados recentemente modificados

A secção Segurados recentemente modificados mostra os segurados modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do segurado

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do segurado.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal do segurado.

Para adicionar secções à Página principal do segurado

1. Na Página principal do segurado, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal do segurado, clique nas setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.

3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gerir segurados (na página 639)
- Campos de segurados (na página 639)

Gerir segurados

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar "Trabalhar com a Página principal do segurado" na página 637)
- Campos de segurados (na página 639)

Campos de segurados

Utilize a página Editar segurado para adicionar um segurado ou actualizar os detalhes de um segurado existente. A página Editar segurado mostra o conjunto completo de campos para um segurado.

SUGESTÃO: Também pode editar as informações de segurado na página Lista de segurados e na página Detalhes dos segurados. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes dos registos (consultar "Actualizar detalhes do registo" na página 65).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de segurado	
Apólice	A apólice ligada a este segurado.
Detentor do contacto	O nome do contacto para a apólice.
Nome do segurado	O nome exclusivo do segurado.
Função	A função do contacto nesta apólice. Alguns funções de exemplo são: segurado, condutor principal e beneficiário.
Tipo de segurado	O tipo de segurado para cada contacto na apólice, tal como principal ou secundário.
Percentagem	A percentagem da apólice que o detentor detém. Por exemplo, para um seguro de vida, os clientes podem receber os lucros da apólice, com base nesta percentagem.
Integração de segurado	
ID do sistema externo	O ID de origem externa das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o segurado, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para este segurado foram actualizados pela última vez (da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Trabalhar com a Página principal Segurado (consultar "Trabalhar com a Página principal do segurado" na página 637)

Perfil do corretor

O separador Perfil do corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou presta assistência a produtos de seguros. Todos os anos, o gestor de canais encontra-se normalmente com cada corretor e cria um novo perfil do corretor para o ano. O perfil do corretor capta as informações demográficas sobre um corretor num determinado ano.

As páginas Perfil do corretor no Oracle CRM On Demand permitem-lhe captar as informações demográficas sobre o parceiro, tal como o nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, Web site,

receitas, descrição do negócio, etc. O perfil do corretor é dependente do parceiro. Para mais informações sobre parceiros, consulte Parceiros (na página 346).

Trabalhar com a página principal de perfis do corretor

A Página principal Perfil do corretor constitui o ponto de partida para gerir perfis do corretor.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Perfil do corretor. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um perfil do corretor

Pode criar um perfil do corretor clicando no botão Novo na secção Perfil do corretor recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do perfil do corretor (na página 643).

Trabalhar com listas de perfis do corretor

A secção Listas de perfis do corretor mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand inclui um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todas as pessoas. O utilizador e os seus gestores podem criar listas adicionais, com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis do corretor.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor	Apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da lista. Não filtra os perfis do corretor.
Perfis do corretor recentemente modificados	Filtra todos os perfis do corretor, ordenados pela data de modificação.
Todos os perfis do corretor a nível nacional	Filtra todos os perfis do corretor em que o Subcanal está definido como Nacional.
Os meus perfis de corretor	Filtra perfis do corretor com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados

A secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados mostra os pedidos de perfil do corretor que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Perfis do corretor

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Perfis do corretor:

- Listas de perfis do corretor
- Os meus perfis de corretor recentemente modificados
- Os meus perfis de corretor
- Todos os perfis do corretor a nível nacional.

Para adicionar secções à página principal Perfis do corretor

1. Na Página principal Perfis do corretor, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da página principal Perfis do corretor, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte Trabalhar com registos (na página 41).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos do perfil do corretor

Utilize a página Edição do perfil do corretor para adicionar um perfil do corretor ou actualizar detalhes de um perfil do corretor existente. A página Edição do perfil do corretor mostra o conjunto completo de campos de um perfil do corretor.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações demográficas	
Nome do perfil do corretor	O nome do perfil do corretor. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Parceiro	O nome do corretor com este perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Retalho.
Ano do perfil do corretor	O ano durante o qual um perfil do corretor é válido.
Número de telefone	O número de telefone do corretor.
Número de fax	O número de fax do corretor.
Web site	Endereço de URL do corretor.

Campo	Descrição
Criado	O nome da pessoa que criou o perfil do corretor, seguido da data. o Oracle CRM On Demand gera este nome.
Modificado	O nome da pessoa que actualizou pela última vez o perfil do corretor, seguido da data da actualização. o Oracle CRM On Demand gera este nome.
País	O país onde se encontra a sede do corretor.
Morada 1	A morada da localização do corretor.
Morada 2	A morada da localização do corretor.
Localidade	A localidade onde se encontra a sede do corretor.
Concelho	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde o corretor está localizado, por exemplo, *CA* para Califórnia ou *ON* para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do corretor.
Diversos	
Descrição geral da empresa	Descrição geral do corretor.
Crescimento histórico e futuro da empresa	A descrição do crescimento histórico e futuro do corretor.
Território/estrutura regional	A descrição do território e estrutura regional do corretor.

11 Automóvel

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo que fornecem informações do automóvel:

- **Veículos.** Utilize estas páginas para controlar o histórico de vendas e o histórico de assistência de veículos.
- **Concessionários.** Utilize estas páginas para gerir as informações sobre o concessionário.

Nota: Estes tipos de registo estão disponíveis com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionários

Utilize as páginas principais dos Concessionários para criar, actualizar e controlar os registos de concessionários.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do concessionário, o separador Concessionário poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Concessionário

A Página principal de Concessionário constitui o ponto de partida para gerir concessionários.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Concessionário. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um concessionário

Pode criar um concessionário clicando no botão Novo na secção Os meus concessionários recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do concessionário (na página 648).

Trabalhar com listas de concessionários

A secção Listas de concessionários mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de concessionários.

Lista de concessionários	Filtros
Todos os concessionários	Todos os concessionários para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do concessionário.
Os meus concessionários	Concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Concessionários recentemente modificados	Todos os concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar concessionários recentemente modificados

A secção Os meus concessionários recentemente visualizados mostra os concessionários que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Ver oportunidades relacionadas com o concessionário

A secção Oportunidades relacionadas com o concessionário mostra as oportunidades principais atribuídas ao utilizador.

Para expandir a lista de oportunidades relacionadas com o concessionário, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de Concessionário

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Concessionário:

- Concessionários recentemente criados
- Concessionários recentemente modificados
- Os meus concessionários recentemente criados
- Os meus concessionários recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório para visualização na Página principal de Concessionário)

Para adicionar secções à Página principal de Concessionário

1. Na Página principal de Concessionário, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de Concessionário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- Campos do concessionário (na página 648)
- Gerir concessionários (na página 647)

Gerir concessionários

Para gerir concessionários, execute as seguintes tarefas:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)
- Adicionar notas (na página 95)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Gerir calendários e actividades (na página 129)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- Concessionários (na página 645)
- Campos do concessionário (na página 648)

- Trabalhar com a Página principal Concessionário (consultar "Trabalhar com a Página principal de Concessionário" na página 645)
- Relatórios (na página 743)

Campos do concessionário

Utilize a página Editar concessionário para adicionar um concessionário ou actualizar detalhes de um concessionário existente. A página Editar concessionário mostra o conjunto completo de campos para um concessionário.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do concessionário	
Nome	Nome do concessionário automóvel. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone do concessionário.
Tipo de concessionário	O tipo de concessionário, por exemplo, Concessionário de camiões. Limite de 20 caracteres.
Local	O Web site do concessionário. Limite de 50 caracteres.
Morada para facturação 1, 2, 3	A morada para facturação do concessionário.
Localidade de facturação	Nenhuma.
País de facturação	O país especificado na morada para facturação do concessionário. Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é *U.S.A.* O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de quaisquer dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Apartado para facturação/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).

Campo	Descrição
Concelho para facturação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efectue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respectivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Estado dos E.U.A. de facturação	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., todas com as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar quaisquer dados.
Código postal para facturação	Nenhum.
Morada de expedição 1, 2, 3	A morada de expedição do concessionário. Para obter informações sobre como corresponder os campos da morada numa base país por país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas. (consultar "Acerca de países e da correspondência de moradas" na página 1414)
Localidade de expedição	Nenhum.
País de expedição	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é *U.S.A.* O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação de quaisquer dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Apartado de expedição/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Concelho de expedição	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efectue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respectivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Estado dos E.U.A. de expedição	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., todas com as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar quaisquer dados.

Campo	Descrição
Código postal de expedição	Nenhum.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico de contacto do concessionário. Limite de 50 caracteres.
Informações adicionais	
Estado	O estado do concessionário, por exemplo, Activo.
Concessionário principal	O concessionário principal do registo de concessionário actual.
Moeda	A moeda de emissão.
Classificação	A classificação de um concessionário relativamente a outros concessionários, normalmente para fins de vendas ou assistência. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores.
URL	O URL (Universal Resource Locator) do concessionário. Limite de 100 caracteres.
Local principal	O Web site do concessionário principal. Limite de 50 caracteres.
Fase	A fase da candidatura e processo de contratação do concessionário. Os valores predefinidos são: Activo, Candidatura pendente, Candidato e Contrato pendente.
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou actualizado. Isto é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de conta é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de concessionário, uma vez que o registo de concessionário herda um campo personalizado de um registo de conta. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de concessionário não são apresentados automaticamente no registo de conta.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de conta e torná-lo visível na vista Conta e na vista Concessionário.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico da Conta no registo de conta e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Conta.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados (na página 1140).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- Concessionários (na página 645)
- Trabalhar com a Página principal Concessionário (consultar "Trabalhar com a Página principal de Concessionário" na página 645)
- Gerir concessionários (na página 647)

Veículos

Utilize as páginas de Veículos para criar, actualizar e controlar os veículos.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do veículo, o separador Veículos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Veículos

A Página principal dos Veículos constitui o ponto de início para gerir veículos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Veículos. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um veículo

Pode criar um veículo clicando no botão Novo na secção Os meus veículos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte Criar registos (na página 42) e Campos do veículo (na página 660).

Trabalhar com listas de veículos

A secção Listas de veículos mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas standard. Todas as listas standard são públicas e visíveis para todos. O utilizador e os respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas aparecem abaixo do conjunto de listas standard.

A tabela seguinte descreve as listas standard de veículos.

Listas de veículos	Filtros
Todos os veículos	Todos os veículos, ordenados pelo número de identificação do veículo (VIN)
Todos os veículos recentemente modificados	Todos os veículos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os veículos recentemente modificados

A secção Os meus veículos recentemente modificados mostra os veículos que o utilizador visualizou mais recentemente.

Visualizar pedidos de assistência relacionados com veículos

A secção Pedidos de assistência relacionados com veículos mostra as seguintes informações:

- **Número da assistência.** Os pedidos de assistência que estão atribuídos ao utilizador. Clique em Número do pedido de assistência para rever o pedido de assistência.
- **Assunto.** O título do pedido de assistência.
- **Activo.** O activo correspondente ao pedido de assistência.
- **Mostrar lista completa.** Expande a lista de pedidos de assistência relacionados com veículos.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de Veículos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de Veículos:

- Veículos recentemente criados
- Veículos recentemente modificados
- Os meus veículos recentemente criados
- Os meus veículos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de Veículos.)

Execute a seguinte tarefa para adicionar secções à Página principal de Veículos.

Para adicionar secções à Página principal de Veículos

1. Na Página principal de Veículos, clique em Editar disposição.
2. Na página Disposição da Página principal de Veículos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
3. Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Campos do veículo (na página 660)
- Gerir veículos (na página 653)

Gerir veículos

Os tópicos seguintes descrevem a configuração opcional que pode ser executada pelo administrador da empresa a gerir os veículos no Oracle CRM On Demand:

- Activar um tipo de produto para veículos (na página 655)
- Activar a associação de veículos em pedidos de assistência (na página 654)

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- Actualizar a propriedade do veículo (na página 657)
- Controlar pedidos de assistência para veículos (na página 656)
- Controlar os históricos de vendas dos veículos (na página 657)
- Controlar os históricos de assistência dos veículos (na página 658)
- Controlar informações financeiras dos veículos (na página 659)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- Criar registos (na página 42)
- Actualizar detalhes do registo (na página 65)
- Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Trabalhar com registos (na página 41)
- Adicionar notas (na página 95)
- Transferir propriedade de registos (consultar "Transferir a propriedade dos registos" na página 91)

- Controlar os activos (consultar "Controlar activos" na página 207) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102)
- Eliminar e restaurar registos (na página 109)
- Controlar os activos (consultar "Controlar activos" na página 207) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Veículos (na página 651)
- Campos do veículo (na página 660)
- Trabalhar com a Página principal Veículo (consultar "Trabalhar com a Página principal de Veículos" na página 651)
- Relatórios (na página 743)

Activar a associação de veículos em pedidos de assistência

A disposição do pedido de assistência predefinida não apresenta a associação de veículos. No entanto, o administrador da empresa pode configurar a disposição de uma página do pedido de assistência personalizada concluindo o procedimento seguinte.

Para apresentar a associação de veículos num registo de pedidos de assistência

1. A partir de qualquer página, clique em Administração, em Personalização da aplicação, em Pedidos de assistência e em Disposição da página Pedido de assistência.
2. Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
   - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

   É apresentado o Assistente de disposições de páginas.

   NOTA: O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

3 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).

4 No Passo 2 Configuração de campos, seleccione as características dos campos conforme necessário.

5 No Passo 3 Disposição do campo, certifique-se de que o campo Veículo está disponível na Disposição da página Pedido de assistência.

6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Tem agora de atribuir a nova disposição personalizada a uma função do utilizador, utilizando o Assistente de gestão de funções.

7 Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:

8 Encontre a função à qual pretende atribuir a disposição da página do pedido de assistência personalizado e clique em Editar.

9 No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página do pedido de assistência personalizado no registo do pedido de assistência.

10 Clique em Concluir para sair do assistente.

NOTA: Ao activar a Associação de veículos, pode também actualizar a disposição da página Procura de veículos para alterar a selecção da associação que um utilizador visualiza. Para obter mais informações, consulte Gerir disposições da procura (consultar "Gerir disposições de procura" na página 1168).

Activar um tipo de produto para veículos

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a parte Gestão de conteúdos da ferramenta de administração. Para Veículos, o administrador pode actualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto para os registos de veículos não é apresentado na disposição predefinida do produto. Para apresentar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma disposição da página personalizada do produto concluindo os passos no seguinte procedimento.

Para apresentar o tipo de produto para um registo do veículo

1 A partir de qualquer página, clique em Admin., clique em Personalização de aplicação, clique em Produto, clique em Disposição da página do produto e copie a Disposição padrão da página do produto para uma nova disposição.

2 Conclua o Assistente de disposições de páginas para o produto:

a No Passo 1, forneça um nome para a disposição.

b No Passo 2, seleccione a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.

c No Passo 3, certifique-se de que o campo Tipo de produto está listado na secção Informações chave do produto à direita.

d Clique em Concluir para sair do assistente.

3 Atribua a nova disposição personalizada a uma função do utilizador conforme necessário, utilizando o Assistente de gestão de funções.

a Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:

b Localize a função que pretende atribuir à disposição da página personalizada do produto e clique em Editar.

c No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página personalizada do produto para o registo do Produto.

d Clique em Concluir para sair do assistente.

O utilizador cuja função tenha sido modificada, pode criar um registo de produto com o campo Tipo de produto, utilizando a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para mais informações sobre como adicionar produtos, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626).

Para mais informações, consulte Configurar produtos da empresa (na página 1626).

Controlar pedidos de assistência para veículos

Quando pretender rever, actualizar ou criar um pedido de assistência para um veículo, actualize o registo do veículo ou crie o pedido de assistência para o veículo associado.

Para controlar o pedido de assistência para um veículo

1 Seleccione o veículo que pretende controlar.

Para mais informações sobre como seleccionar veículos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhes do veículo, desloque-se e clique em Novo na barra de título Pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, seleccionar um concessionário permite ao utilizador alterar a partir da procura de todos os contactos para contractos para o concessionário relacionado. Pode alterar o filtro que pode ser alterado para executar uma consulta conforme necessário.

3 Na página Editar pedido de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
Número da assistência	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Assunto	O título ou breve descrição desta actividade.

Campo	Comentários
Prioridade	A prioridade do pedido de assistência, tal como 1-Urgente, 2-Alta ou 3-Média.
Estado	O estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que o pedido de assistência foi aberto. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contacto	O contacto ligado ao pedido de assistência.
Concessionário	O concessionário ligado ao pedido de assistência.
Proprietário	O proprietário do pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, seleccionar um concessionário altera todos os contactos para apenas esses contactos que estão associados ao concessionário por predefinição. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contactos.

Actualizar a propriedade do veículo

Quando um veículo é vendido, actualize o registo do veículo para controlar a propriedade do mesmo.

1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do veículo, clique em Editar na barra de título.

Para obter informações sobre os campos na página Detalhes do veículo, consulte Campos de veículos (consultar "Campos do veículo" na página 660).

3 Na página Editar veículo, actualize o campo Propriedade de no registo de veículo.

4 Guarde o registo:

- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do veículo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Guardar.
- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo do veículo), clique em Guardar e criar novo veículo.

Controlar os históricos de vendas dos veículos

Quando pretende rever, actualizar ou criar um histórico de vendas de um veículo, actualize o registo do veículo.

Para controlar o histórico de vendas do veículo

1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se para a secção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

NOTA: Se a secção Histórico de vendas não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de vendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

3 Na página Editar histórico de vendas, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de vendas.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código de moeda	Assume a moeda do utilizador.
Nome do proprietário	Quando selecciona o apelido, este campo é preenchido.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo.

4 Guarde o registo.

Controlar os históricos de assistência dos veículos

Quando pretende rever, actualizar ou criar um histórico de assistência para um veículo, actualize o registo do veículo. O histórico de assistência pode incluir os pedidos de assistência e outros serviços relacionados com o veículo.

Para controlar o histórico de assistência do veículo

1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Histórico de assistência.

NOTA: Se a secção Histórico de assistência não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de assistência à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

3 Na página Editar histórico de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
N.º de HA	O número do histórico de assistência tem um limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera este número.
N.º de PA	Registo do pedido de assistência ligado a este histórico de assistência. Limite de 64 caracteres.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo. Limite de 50 caracteres.
Data da assistência	A predefinição é a data de hoje.
Código de moeda	Assume a moeda do utilizador. Limite de 20 caracteres.
Nome da assistência	Um nome ou número ligado ao registo do histórico de assistência. Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Só de leitura.
Nome do proprietário	Quando selecciona o apelido, este campo é preenchido. Limite de 50 caracteres.
Fornecedor de assistência	Concessionário ou outro fornecedor de assistência que prestou assistência ao veículo. Limite de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

4 Guarde o registo.

Controlar informações financeiras dos veículos

Pode controlar as informações financeiras de um veículo.

Para controlar as informações financeiras de um veículo

1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte Localizar registos (na página 45).

2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.

NOTA: Se a secção Informações financeiras não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Informações financeiras à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

3 Na página Editar informações financeiras, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para informações financeiras.

Campo	Comentários
N.º de detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. Limite de 15 caracteres.
Empresa financiadora	Limite de 30 caracteres.

Campos do veículo

Utilize a página Editar veículo para adicionar um veículo ou actualizar detalhes de um veículo existente. A página Editar veículo mostra o conjunto completo de campos para um veículo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do veículo	
NIV	Número de identificação do veículo (NIV). Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Os valores predefinidos incluem: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores predefinidos são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano de fabrico do veículo. Isto é uma lista de escolha numérica e não aceita caracteres não numéricos.
Nome do produto	O nome do produto. Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para Veículos, o administrador da empresa pode actualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto não está exposto na disposição predefinida do produto. O procedimento para expor o Tipo de produto para veículos está descrito em Expor um tipo de produto para veículos (consultar "Activar um tipo de produto para veículos" na página 655).
Acabamentos	Os acabamentos do veículo. Os valores predefinidos são: 2WD e Prerunner.
Portas	O número de portas do veículo. Os valores predefinidos são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor exterior	A cor do veículo.
Moeda do veículo	A designação da moeda para o preço do veículo como, por exemplo,

Campo	Descrição
	euros (EUR).
Informações adicionais do veículo	
Usado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Cor interior	Cor do interior do veículo, por exemplo, Vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores predefinidos são: Automático, Manual e Opcional.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores predefinidos são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opcional.
Carroçaria	O tipo de carroçaria do veículo, por exemplo, Coupé ou Cabriolé.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo, por exemplo, Carro de empresa.
Contacto	A pessoa de contacto do veículo. Limite de 100 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Conta	A conta ligada ao veículo.
Localização da conta	A localização da conta. Limite de 50 caracteres. NOTA: Este campo é só de leitura.
Concessionário de venda	Nome do concessionário de venda do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionário de assistência	Nome do concessionário de assistência do veículo. Limite de 100 caracteres.
PVR	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para o concessionário	O preço para o concessionário na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Estado	O estado actual do veículo, por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo, por exemplo, Lote do concessionário.
Quilometragem actual	O número actual de quilómetros que aparece no conta-quilómetros dos veículos. Limite de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecida com o veículo, por exemplo, Total ou Alargada.
Número da carta de condução	Número da carta de condução do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Local de emissão da carta	O local de emissão da carta de condução.

Campo	Descrição
de condução	
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Nota: Para configurar qualquer um dos campos da lista de escolha, tais como, Modelo, Acabamentos, Portas, o administrador da empresa pode personalizar a aplicação para os valores da lista de escolha, conforme descrito em Alterar valores da lista de escolha (na página 1157).

Campos personalizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de activo é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de veículo. Um registo de veículo herda um campo personalizado num registo de activo. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de veículo não são apresentados automaticamente no registo de activo.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Activo e na vista Veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de activo e torná-lo visível na vista Activo e na vista Veículo.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Activo e no registo de veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico do Activo e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Activo.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados (na página 1140).

Campos adicionais

Existem vários campos que não são apresentados na página Detalhes do veículo por predefinição: N.º da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de expedição, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da empresa pode alterar as definições destes campos conforme necessário. Para mais informações sobre como alterar definições de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1145). Para tornar os campos visíveis, o administrador da empresa tem de incluir estes campos na disposição da página. Para mais informações sobre como tornar estes campos visíveis numa página, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- Trabalhar com a Página principal Veículo (consultar "Trabalhar com a Página principal de Veículos" na página 651)
- Gerir veículos (na página 653)

12 Personalizar a aplicação

Pode utilizar as páginas A minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique num destes tópicos:

- Actualizar os detalhes pessoais (na página 664)
- Definir o tipo de registo de procura predefinido (na página 673)
- Definir o tema (na página 674)
- Definir o modo de pré-visualização do registo (na página 674)
- Alterar a definição do idioma (na página 675)
- Ver campos de auditoria (na página 676)
- Gerir a quota (na página 676)
- Rever a actividade de início de sessão (consultar "Rever a actividade de início de sessão do utilizador" na página 677)
- Alterar a palavra-passe (na página 677)
- Configurar as perguntas de segurança (na página 678)
- Adicionar utilizadores delegados (na página 679)
- Rever a actividade do PIM Sync Client (na página 680)
- Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico (na página 680)
- Apresentar os separadores (na página 681)
- Alterar a disposição da página de detalhes (na página 681)
- Alterar as disposições da página principal (na página 682)
- Alterar a disposição da barra de acção (na página 683)
- Configurar o calendário (na página 684)
- Aceder às ferramentas de dados e integração (na página 684)
- Incorporar um widget de listas de favoritos (na página 686)
- Incorporar um widget do centro de mensagens (na página 687)
- Incorporar um widget de relatórios (na página 688)
- Incorporar um Widget de listas simples (na página 688)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como personalizar a aplicação:

- Acerca do Widgets do On Demand (consultar "Acerca de widgets do On Demand" na página 685)
- Importar os contactos (na página 219)
- Utilizar o Offline Client (na página 692)
- Sincronizar com PIMs (na página 702)
- Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes (na página 720)

Actualizar os detalhes pessoais

Pode actualizar os detalhes pessoais, tais como a morada e o número de telefone. O administrador da empresa controla a disposição e as informações que visualiza na página Detalhe pessoal, consequentemente podem existir diferenças entre as descrições seguintes e o que visualiza.

NOTA: As alterações efectuadas ao Idioma predefinido, Moeda predefinida, Fuso horário predefinido e País predefinido, nas páginas Perfil pessoal só irão reflectir-se em todos os relatórios e análises quando terminar sessão e voltar a iniciá-la.

Para actualizar os detalhes pessoais

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
4. Na secção Detalhe pessoal, clique em Editar.
5. No formulário Editar pessoal, actualize as informações e, em seguida, guarde o registo.

   Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para activar algumas das alterações (Idioma, Definições locais, Fuso horário e Moeda).

A seguinte tabela descreve alguns campos que pode rever ou actualizar.

Campo	Descrição
Informações chave do utilizador	
Nome	O nome do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.
Apelido	O apelido do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.
Outros nomes	Outros nomes do utilizador. Limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Sr./Sra.	A saudação do utilizador.
Estado	Este ficheiro só de leitura indica o estado do utilizador. Só os utilizadores activos podem aceder ao Oracle CRM On Demand.
Reporta a	Este campo só de leitura indica o gestor do utilizador.
Título da função	Este campo só de leitura mostra o título da função do utilizador
Região	A região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.
Sub-região	Uma maior delimitação da região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.
Função	Este campo só de leitura indica a função atribuída ao utilizador no Oracle CRM On Demand. As funções do utilizador definem as funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.
Grupo principal	O grupo ao qual foi adicionado este utilizador. Só de leitura.
Informações de detalhe do utilizador	
Designação alternativa	Um identificador abreviado do utilizador que é utilizado para atribuir ou mostrar a propriedade de tipos de registo específicos. Por exemplo, introduza o nome preferencial ou pseudónimo do utilizador. Este é um campo obrigatório e é configurado pelo administrador da empresa.
ID de utilizador	Um identificador exclusivo do sistema para um utilizador utilizado em conjunto com o ID de início de sessão da empresa na aplicação. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico completo de um utilizador, tal como isample@rightequip.com. O endereço de correio electrónico é utilizado para notificações do sistema, tais como uma notificação de reposição da palavra-passe. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio electrónico secundário	O endereço de email secundário do utilizador.
N.º de telefone do emprego	O número de telefone do emprego do utilizador. Este é um campo obrigatório.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do utilizador.
ID de início de sessão da	A empresa à qual pertence o utilizador. Este é um campo predefinido e configurado durante a criação da empresa.

Campo	Descrição
empresa	
ID de início de sessão do utilizador	O ID com o qual o utilizador inicia sessão na aplicação. O ID é uma combinação do ID de início de sessão da empresa e do ID do utilizador, separada por uma barra. O ID de início de sessão do utilizador é um campo obrigatório e é configurado pelo administrador da empresa.
Preferências do contacto	
Nunca telefonar	Seleccione esta caixa de verificação se não pretende receber chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem pelo correio	Seleccione esta caixa de verificação se não pretende receber mensagens de correio do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Seleccione esta caixa de verificação se não pretende receber mensagens de correio electrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, recebe mensagens de correio electrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem: ■ Informações críticas sobre actualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados ■ Instruções e programas de actualizações para novas versões principais ■ Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de um falha de hardware) Este campo não pode ser actualizado na página Detalhes pessoais. Só os administradores da empresa podem actualizar esta caixa de verificação para os utilizadores, a partir da página Detalhes do utilizador. **NOTA:** Esta caixa de verificação não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de manutenção agendada futura.
Informações geográficas do utilizador	
Idioma, definições locais, moeda, fuso horário	O administrador da empresa configura as predefinições destes itens. Pode substituir as predefinições clicando na lista de escolha de cada item e seleccionando o valor pretendido. Para mais informações sobre estes campos, consulte Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar "Acerca de definições

Campo	Descrição
	de perfil para utilizadores" na página 670). Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para activar quaisquer alterações na língua, locais, moeda ou fuso horário.
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de informações empresariais de relatórios	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade dos registos de relatórios em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: Visibilidade do gestor - Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem directamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.) Visibilidade da equipa - Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da conta e oportunidade. Se não efectuar a definição de Áreas de informações empresariais de relatórios, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 743), nomeadamente o tópico Acerca da visibilidade de registos.
Áreas de informações empresariais do histórico	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade dos registos para as áreas de assunto do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Os relatórios do Analytics estão relacionados com as análises de históricos ou de tendências ou contêm cálculos mais complexos do que os que estão localizados nos relatórios em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: Visibilidade do gestor - Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem directamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.) Visibilidade da equipa - Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da conta e oportunidade. Visibilidade total - Esta definição combina a Visibilidade do gestor, a Visibilidade da equipa e livros. Se não efectuar a definição de Áreas de informações empresariais do histórico, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 743), nomeadamente o tópico Acerca da visibilidade de registos.
Posso ler todos os registos com base na função	Utilize a lista de escolha se pretender que a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilize a definição Posso ler todos os registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a definição de visibilidade Posso ler todos os registos for seleccionada pelo administrador da empresa para a função de

Campo	Descrição
	utilizador num determinado tipo de registo, (clicando em Administração, Gestão de utilizadores e controlos de acesso, Gestão de funções, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registo), pode visualizar todos os registos desse tipo de registo no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a definição Posso ler todos os registos com base na função seja activada através do Perfil da empresa ou do Perfil do utilizador. Consulte Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função (na página 672) para obter orientações sobre quando e como activar Posso ler todos os registos com base na função. Se não seleccionar Posso ler todos os registos com base na função, a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilizará a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico.
Identificador externo para início de sessão único	Só de leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
Último início de sessão	Um campo gerado pelo sistema. Para obter informações sobre como rever todas as tentativas de início de sessão, consulte Rever a actividade de início de sessão (consultar "Rever a actividade de início de sessão do utilizador" na página 677).
Definições de comunicações	
Apresentar janela sobreposta Clique para marcar	Esta caixa de verificação destina-se a utilizadores que são configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand apresenta números de telefone como ligações em que pode clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se seleccionar a caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar e, em seguida, clicar numa ligação do número de telefone, será apresentada uma janela Clique para marcar antes do Oracle Contact On Demand efectuar a chamada. Para obter mais informações sobre como efectuar chamadas internas ou externas, consulte Efectuar chamadas (na página 327).
Apresentar caixa de entrada da página principal Comunicações para	Seleccione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a caixa de entrada Página principal Comunicações apresenta actividades, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. O Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. O filtro baseia-se na hora de início da actividade. Quanto mais curto for o período, menor é o número de actividades de comunicações apresentadas. Se seleccionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as comunicações. Tem de terminar a sessão e voltar a iniciar para que esta alteração tenha efeito.

Campo	Descrição
Apresentar as actividades recentemente concluídas da página principal Comunicações para	Seleccione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Página principal Comunicações apresenta actividades recentemente concluídas, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. O Oracle CRM On Demand filtra estas actividades. O filtro baseia-se na hora de fim da actividade. Quanto mais curto for o período, menor é o número de actividades de comunicações apresentadas. Se seleccionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as actividades. Tem de terminar a sessão e voltar a iniciar para que esta alteração tenha efeito.
Informações adicionais	
Nome do tema	Esta lista de escolha permite seleccionar os temas de aplicações disponíveis para a aplicação. Um tema altera o aspecto e utilização da aplicação, incluindo a cor de fundo, hiperligações e ícones. Estão disponíveis vários temas predefinidos. No entanto, o administrador da empresa pode criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Um valor em branco significa que tem de utilizar o tema que o administrador da empresa definiu no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre como criar temas personalizados, consulte Criar novos temas (na página 1201).
Tipo de registo predefinido da procura	Esta lista de escolha permite alterar o tipo de registo de procura predefinido a apresentar na procura da barra de acção. (Por exemplo, altere Contacto para Conta ou outro tipo de registo a que tenha acesso.) A caixa de procura da barra de acção assume este tipo de registo sempre que iniciar sessão na aplicação independentemente do local onde estava na aplicação na última vez em que iniciou sessão.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	Esta caixa de verificação permite especificar se a página de boas-vindas do Oracle CRM On Demand é apresentada quando inicia sessão na aplicação.
Activar sincronização de contactos de equipas	Determina se pretende que o Oracle PIM Sync On Demand inclua a sincronização de contactos do utilizador e todos os contactos aos quais o utilizador tem acesso, utilizando Equipas de contacto. Ao seleccionar esta opção, impede a criação de registos duplicados, uma vez que cada membro da equipa é sincronizado com o mesmo registo de contactos do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a partilha de registos, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91). Para obter mais informações sobre Oracle PIM Sync On Demand, consulte Sincronizar com PIMs (na página 702).

Campo	Descrição
Modo de pré-visualização do registo	Esta lista de escolha permite activar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela de pré-visualização é aberta. Dependendo da definição que seleccionar, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o apontador sobre uma ligação para um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização, que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador também dispõe da opção de desactivação da funcionalidade de pré-visualização do registo através da selecção de Desactivado neste campo. A definição de pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa pelo administrador da empresa e por cada utilizador. A definição pessoal do utilizador substitui a predefinição para a empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição de pré-visualização do registo para a empresa.
Sistema de visualização frontal	Se a funcionalidade de sistema de visualização frontal estiver activada, estão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (tais como as secções de registos ligados) na apresentação à altura dos olhos na parte inferior da janela do navegador. Pode clicar nas ligações para ir para as secções de informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página. Pode fechar a apresentação à altura dos olhos clicando no ícone menos (-) na apresentação; para expandir a apresentação novamente, clique no ícone mais (+). A definição de expansão ou fecho na apresentação à altura dos olhos é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão na aplicação e inicie sessão novamente. Também pode remover totalmente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes, desactivando a funcionalidade do perfil pessoal. **NOTA:** A funcionalidade do sistema de visualização frontal pode ser activada ou desactivada a nível da empresa e por cada utilizador individual. A definição pessoal substitui a definição da empresa. As cores na apresentação à altura dos olhos são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para obter mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 674).

Acerca de definições de perfil para utilizadores

Cada empresa tem, pelo menos, um administrador da empresa designado que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram inicialmente

algumas predefinições que todos os utilizadores herdam, mas cada utilizador pode substituir estas predefinições iniciais. A tabela que se segue descreve o que as definições afectam.

Nome da definição	Descrição
Fuso horário	A aplicação suporta Tempo universal coordenado (UTC) para que todas as horas e datas sejam apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Por exemplo, um compromisso agendado para as 11:00 PST é apresentado como 14:00 para um utilizador cuja definição é EST, devido à diferença horária de três horas.
Definições locais	A definição Definições locais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horas e datas. Por exemplo, os utilizadores que seleccionem as definições locais Alemão - Alemanha visualizam os montantes da moeda que apresentam 110.000,00, enquanto os utilizadores que seleccionam a definição Inglês - Estados Unidos visualizam o mesmo montante como 110,000.00. Os utilizadores devem seleccionar o formato com o qual se sentem mais familiarizados.
Idioma	A definição Língua permite que os utilizadores alterem a língua para a interface de utilizador, ajuda online e iniciações. De acordo com a língua predefinida da empresa, os utilizadores podem ver determinados itens nos relatórios numa língua diferente da língua predefinida.
Moeda	A definição Moeda fornece o montante da moeda predefinida ligada a todos os novos registos criados pelo utilizador. Quando o utilizador visualiza relatórios de receitas, estes são apresentados na moeda predefinida do utilizador. Se um gestor visualizar receitas cumulativas de utilizadores com diferentes moedas, visualiza o montante na moeda predefinida (os administradores de empresas têm de configurar taxas de câmbio para que isto ocorra). No entanto, as previsões estão sempre agregadas à moeda predefinida da empresa. Por exemplo, um utilizador com dólares americanos como moeda predefinida visualiza a previsão convertida em euros, se a moeda da empresa for euros.
País	A definição País no perfil do utilizador controla o modelo que é utilizado para apresentar os campos de moradas específicas de país predefinidos quando o utilizador cria um novo registo com uma morada. Por exemplo, se o campo País no perfil do utilizador estiver definido para França, quando o utilizador criar um registo com uma morada, tal como um registo de conta, o modelo francês é utilizado para apresentar campos de morada que são específicos para a França para ambas as moradas de expedição e facturação quando a nova página de registo abre pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de morada específicos para mais de 60 países.

Nome da definição	Descrição
Telefone	A formatação Telefone é determinada pela definição Definições locais. A aplicação ajusta-se a números de telefone fora da área de modo a que os utilizadores visualizem toda a sequência que necessitam de marcar. Por exemplo, um utilizador nos E.U.A. necessita de marcar 011 para efectuar chamadas internacionais. Assim, quando o utilizador introduzir +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é apresentado como 011 +44 3333 333 333. **NOTA:** Os utilizadores devem introduzir o sinal de mais (+) antes dos números internacionais. Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto dos mesmos. Ao clicar no ícone irá abrir uma janela de verificação de números de telefone, que permite que os utilizadores verifiquem se a aplicação identificou correctamente o número: indicativo de país, indicativo de zona/cidade, número local e qualquer extensão do número. Se fechar aquela janela será solicitada a introdução da sequência correcta de marcação. Para além disso, se os utilizadores pretenderem determinar o indicativo de um país, podem clicar no ícone de telefone, seleccionar o país e guardar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

NOTA: Quando estas definições são alteradas, o utilizador tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para apresentar os dados com as novas definições.

Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função

O administrador da empresa configura a caixa de verificação Posso ler todos os registos com base na função na página Perfil da empresa, embora um utilizador possa corrigir esta definição na página Perfil do utilizador. Dependendo do modo como a caixa de verificação Posso ler todos os registos com base na função estiver configurada, relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utiliza a visibilidade definida na base de um objecto basis, na definição da função do utilizador, ou a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico nas páginas Perfil da empresa e Perfil do utilizador. Para obter mais informações sobres os perfis da empresa e do utilizador, consulte Acerca das definições de perfis para empresas e utilizadores (consultar "Acerca de definições de perfil para utilizadores" na página 670).

A tabela seguinte fornece informações sobre quando e como activar a definição Posso ler todos os registos com base na função.

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
Definição do perfil da empresa	**Definição do perfil do utilizador**	
Sim	Sim	Activado

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
Sim	Não	Desactivado
Sim	NULL	Activado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULL	Sim	Activado
NULL	NULL	Desactivado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULL	Não	Desactivado

Para actualizar o perfil pessoal, consulte Actualizar detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

Para actualizar o perfil da empresa (só administradores da empresa), consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

Definir o tipo de registo de procura predefinido

Pode definir o tipo de registo de procura predefinido a partir das informações de perfil pessoal. Por exemplo, poderá pretender modificar o tipo de registo de procura predefinido para as procuras visadas a partir de um registo de Contacto para um registo de Conta. Para mais informações sobre como utilizar as procuras com o Oracle CRM On Demand, consulte Localizar registos (na página 45). Para definir o tipo de registo de procura predefinido, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o tipo de registo de procura predefinido

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil
4. Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
5. Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
6. Seleccione o tipo de registo que pretende na lista de escolha Tipo de registo de procura predefinido.
7. Guarde o registo.

Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

Definir o tema

Pode definir o Tema de IU predefinido a partir de informações do perfil pessoal como um dos vários temas predefinidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado já criado pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre como criar novos temas, consulte Criar novos temas (na página 1201). Um tema em branco indica que o administrador da empresa definiu um tema para a empresa. Neste caso, tem de utilizar o tema da empresa.

Para definir o tema, conclua os passos no seguinte procedimento. Quando especifica um tema, tem prioridade sobre qualquer outro que é especificado ao nível da função ou da empresa.

Para definir o tema

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil e clique em Editar.
4. Desloque-se para a secção Informações adicionais.
5. Seleccione o tema que pretende na lista de escolha Nome do tema.

Definir o modo de pré-visualização do registo

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver activada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand, incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas principais Registo
- Páginas Lista de registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de acção

A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página de detalhes do registo. Pode definir o modo de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. Dependendo da definição seleccionada, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo. Também pode desactivar a funcionalidade de pré-visualização do registo.

O administrador da empresa pode especificar a definição de pré-visualização do registo ao nível empresarial e cada utilizador também pode especificar a definição de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. A definição pessoal sobrepõe a definição predefinida para a empresa. Se não alterar a definição de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais, a definição de pré-visualização do registo predefinida para a empresa é utilizada.

Para definir o modo de pré-visualização do registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o modo de pré-visualização do registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
4. Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
5. Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
6. No campo Modo de pré-visualização do registo, seleccione o modo que pretende da lista de escolha.

   Se pretender utilizar a definição de pré-visualização do registo predefinida para a empresa, seleccione a opção em branco da lista de escolha.
7. Guarde o registo.

Alterar a definição do idioma

A definição da língua nos detalhes pessoais controla a língua visualizada na interface do utilizador, ajuda online e iniciações. O administrador da empresa especifica inicialmente a língua mas pode alterar esta definição nos detalhes pessoais. De acordo com a língua predefinida da empresa, poderá visualizar determinados itens dos relatórios numa língua diferente da língua que predefiniu.

Para alterar a definição da língua, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para alterar a definição da língua

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
4. Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
5. Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo para a secção Informações geográficas do utilizador.
6. Seleccione a língua que pretende na lista de escolha Língua.
7. Guarde o registo.
8. Termine sessão no Oracle CRM On Demand e volte a iniciar sessão para activar a alteração.

Ver campos de auditoria

Para ver a actividade de aplicações de software, tal como serviços Internet e Oracle PIM Sync On Demand, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para ver campos de auditoria

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
4. Desloque-se para a secção Auditoria para rever os campos que estão activados para auditoria.

Gerir a quota

As quotas podem ser configuradas pelo utilizador ou pelo administrador da empresa. Como utilizador final, não necessita de qualquer privilégio especial, no entanto, o administrador da empresa necessita do privilégio Gerir utilizadores e acesso para configurar a quota.

Pode rever e modificar as quotas existentes ou introduzir novas quotas e calculá-las através da:

- Introdução de uma quota anual que o sistema distribui uniformemente pelos meses do ano
- Introdução de uma quota mensal que o sistema contabiliza para o ano

Pode activar uma quota em qualquer altura. Depois de activar uma quota, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações da quota para preencher os campos nas páginas de previsões. Este procedimento guarda os alvos para cada ano, permitindo que reveja o histórico dos alvos e compare as previsões com as quotas. Para obter informações adicionais, consulte Gerir quotas (na página 260).

NOTA: Pode ter mais do que uma quota activa por ano. Uma vez que só as quotas activas são utilizadas durante a criação da previsão, certifique-se de que activa todas as quotas que pretende incluir na previsão.

Para definir a quota

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
4. Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Quotas.
5. Na secção Quotas, clique em Nova quota.
6. No formulário Editar quota, introduza o Início e o nome da quota.

7 Efectue um dos seguintes procedimentos:

- Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
- Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.

  NOTA: Se clicar em Somar adiciona todas as entradas de quotas mensais e apresenta o total no campo Total.

8 Guarde o registo.

Rever a actividade de início de sessão do utilizador

Pode rever todas as actividades de início de sessão, por exemplo, o número de vezes que iniciou sessão na aplicação.

Para rever a actividade de início de sessão

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.

3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.

4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão para rever a actividade de início de sessão.

  Esta actividade inclui a actividade de início de sessão do utilizador a partir de outras aplicações, incluindo do Oracle CRM On Demand Integration for Office, do Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

Alterar a palavra-passe

O Oracle CRM On Demand permite alterar a palavra-passe em qualquer altura, desde que a função de utilizador inclua o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Nota: Se a empresa tiver implementado uma solução em que tem de utilizar o Início de sessão único (SSO, Single Sign-On) para aceder ao Oracle CRM On Demand, tem de repor a palavra-passe através da utilização dessa solução e não no Oracle CRM On Demand.

Para alterar a palavra-passe

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.

3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Actualização de palavra-passe.

4 Na página Actualização da palavra-passe, reveja a política de palavra-passe antes de efectuar alterações na palavra-passe.

   Normalmente, a política de palavra-passe é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a alterações.

5 Na secção Actualização de palavra-passe, preencha os campos.

6 Guarde o registo.

Configurar as perguntas de segurança

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, são utilizadas as perguntas de segurança. O utilizador configura as perguntas de segurança quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. No entanto, é possível alterar as perguntas e respostas de segurança a qualquer momento.

O que acontece se se esquecer da palavra-passe?

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, pode clicar na ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, clicar na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe para repor a palavra-passe. O Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio electrónico para o utilizador que contém uma ligação temporária para a aplicação. Quando aceder à ligação temporária, é necessário que responda às perguntas de segurança para obter a autenticação. Quando responder às perguntas correctamente, pode configurar a palavra-passe no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a reposição da palavra-passe em caso de esquecimento, consulte Obter ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe (consultar "Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe" na página 122).

NOTA: Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode também utilizar a ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para submeter um pedido para que lhe seja enviado o ID de início de sessão por correio electrónico.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar as perguntas de segurança.

Para configurar as perguntas de segurança

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.

3 Na página Perfil pessoal, clique na ligação As minhas perguntas sobre segurança.

4 Na página As minhas perguntas de segurança, se não estiver a configurar as suas perguntas de segurança pela primeira vez, introduza a palavra-passe do Oracle CRM On Demand no campo Palavra-passe actual.

5 Seleccione as perguntas e introduza as respostas.

NOTA: Uma resposta não pode exceder 100 caracteres.

6 Guarde o registo.

SUGESTÃO: Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar, de forma a que as informações estejam acessíveis caso se esqueça da palavra-passe.

Adicionar utilizadores delegados

Pode permitir que um utilizador aja como um delegado ao adicionar esse utilizador à lista de utilizadores delegados. Os utilizadores delegados obtêm acesso do proprietário aos registos pertencentes ao utilizador. A Delegação do utilizador é uma funcionalidade útil que permite aos utilizadores que suportam várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Normalmente, o administrador da empresa activa esta funcionalidade.

NOTA: O administrador da empresa também pode nomear-lhe utilizadores delegados. Para mais informações sobre como os administradores da empresa nomeiam utilizadores delegados, consulte Adicionar delegados para utilizadores (administrador) (na página 1236).

Para adicionar utilizadores delegados

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.

3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.

4 Desloque-se para a secção Utilizadores delegados e clique em Adicionar utilizadores.

NOTA: Se não visualizar a secção Utilizadores delegados, o administrador da empresa pode adicioná-la à vista.

5 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa para seleccionar os utilizadores que pretende adicionar à lista Utilizadores delegados.

6 Se pretende designar uma função para este utilizador, seleccione uma função da lista de escolha Função de utilizador delegado.

7 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Acerca da delegação de utilizadores (na página 1235)

Rever a actividade do PIM Sync Client

Pode rever a actividade do PIM Sync client para controlar a frequência com que sincroniza os registos entre as aplicações do Oracle CRM On Demand e PIM (Gestor de informações pessoais), tais como o Microsoft Outlook e Lotus Notes. Para mais informações, consulte Sincronizar com PIMs (na página 702).

NOTA: O administrador da empresa configura o Oracle PIM Sync On Demand e os clientes, tais como o Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Offline On Demand para a empresa.

Para rever a actividade do PIM Sync client

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
4. Desloque-se para a secção Auditoria para rever a actividade do PIM Sync client.

Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico

Pode conceder a um representante dos serviços de apoio técnico a permissão de acesso à sua sessão do Oracle CRM On Demand. Este acesso pode ser necessário para permitir que o representante dos serviços de apoio técnico resolva um problema.

Para conceder acesso de início de sessão a outros

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
3. Na secção Informações pessoais, clique na ligação Acesso de início de sessão.
4. Na página Acesso de início de sessão, introduza um intervalo de data e hora para o período de tempo durante o qual permite que essa pessoa tenha acesso à sessão.
5. Guarde o registo.

Nota: Se pretende terminar o acesso de início de sessão antes da Data de fim do acesso especificada e já concedeu o acesso utilizando esta funcionalidade, introduza um novo intervalo de data e hora com datas que já ocorreram.

Apresentar os separadores

Os separadores ao longo da parte superior das páginas são o ponto de partida para gerir os dados. A função que o administrador da empresa atribui ao utilizador determina quais os separadores disponíveis e a ordem em que são apresentados inicialmente.

NOTA: Só pode personalizar os separadores se o privilégios Personalizar separadores estiver activada para esta função. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

Para alterar a ordem dos separadores

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
3. Na secção Disposição do separador pessoal, clique na ligação Disposição do separador.
4. Na secção Separadores disponíveis, seleccione o separador que pretende adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-lo da secção Separadores disponíveis para a secção Separadores seleccionados.

   NOTA: Pode seleccionar mais do que um separador de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar os separadores.
5. Na secção Separadores seleccionados, seleccione um separador de cada vez e utilize as setas para mover o separador para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
6. Guarde o registo.

Alterar a disposição da página de detalhes

O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das informações relacionadas que são apresentadas em cada página Detalhes. As informações relacionadas mostram os diferentes registos, tais como notas ou actividades, que podem ser ligados ao registo seleccionado. Por exemplo, as notas e actividades são informações relacionadas que podem ser ligadas a oportunidades ou contactos.

Pode alterar a ordem das informações relacionadas ou ocultar todas as informações relacionadas que não estiver a utilizar. A alteração destas definições afecta apenas a sua vista da aplicação.

NOTA: O administrador da empresa poderá ter desactivado as permissões de disposição da página Detalhes. Neste caso, a secção Disposição pessoal indica que não tem permissão para visualizar a página Editar disposição.

Para editar a disposição das páginas de detalhes

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.

3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.

4 Na secção Informações relacionadas disponíveis, seleccione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e utilize a seta para a direita para movê-la para a secção Informações relacionadas apresentadas.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL do teclado quando clicar para seleccionar as selecções.

5 Na secção Informações relacionadas apresentadas, seleccione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.

6 Guarde o registo.

NOTA: A partir da página Detalhes, pode também editar a disposição da página clicando na ligação Editar disposição, no canto superior direito. Se clicar na ligação Editar disposição numa página Detalhes, será direccionado para a página Disposição pessoal dessa página Detalhes.

Alterar as disposições da página principal

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar e remover secções de disposições da Página principal (A minha página principal, Página principal Conta, Página principal Contactos, Página principal Pistas, Página principal Oportunidade e Página principal Pedido de assistência). O administrador da empresa configura as disposições da Página principal que visualiza por predefinição.

NOTA: Pode também personalizar as Páginas principais clicando na ligação Editar disposição em cada Página principal.

Para alterar a disposição da página principal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.

3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da página principal pessoal, clique em Disposição da página principal que pretende modificar (por exemplo, Disposição de A minha página principal).

4 Na secção Secções disponíveis da página, seleccione a secção que pretende apresentar na Página principal e utilize as setas para movê-la para a secção Lado esquerdo ou Lado direito.

SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar as secções.

5 Na secção Lado esquerdo ou Lado direito, seleccione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida na Página principal.

6 Guarde o registo.

Alterar a disposição da barra de acção

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de acção estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Mostrar ou ocultar a barra de acção (na página 35).

Se o privilégio Personalizar barra de acção estiver activado para a função, pode apresentar ou ocultar as secções Barra de acção, incluindo as applets da Internet que o administrador da empresa disponibilizou na disposição da barra de acção para a função do utilizador. Para obter mais informações sobre definições da função do utilizador, contacte o administrador da empresa.

Para alterar a Disposição da barra de acção

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.

3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da barra de acção pessoal, clique em Disposição da barra de acção.

4 Na página Disposição pessoal, utilize as setas para mover as secções da seguinte forma:

- Mova as secções que pretende que sejam apresentadas na Barra de acção a partir da secção Secções disponíveis para a secção Secções apresentadas.
- Mova as secções que não pretende que sejam apresentadas na Barra de acção a partir da secção Secções apresentadas para a secção Secções disponíveis.

NOTA: Para que a barra de acção seja mostrada no Oracle CRM On Demand, tem de existir pelo menos uma secção na secção Secções apresentadas da página.

5 Desloque-se para a secção Personalizar favoritos e seleccione a opção apropriada para adicionar novos favoritos ao início ou fim de uma lista de favoritos (Registos de favoritos e Lista de favoritos), dependendo da sua preferência.

Para mais informações sobre Registos de favoritos, consulte Página Registos de favoritos (consultar "Página Registos favoritos" na página 75). Para mais informações sobre Listas de favoritos, consulte Página Listas de favoritos (na página 87).

6 Guarde o registo.

Configurar o calendário

Para configurar o calendário, conclua os passos no seguinte procedimento. Para mais informações sobre calendários, consulte Calendário e actividades (na página 127).

Para configurar o calendário

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na secção Configuração do calendário, clique em Definições do calendário.
3. Para seleccionar a vista do calendário que pretende apresentar por predefinição na página principal do calendário:
   a. Clique em Vista do calendário predefinida.
   b. A partir da lista pendente Vista do calendário predefinida, seleccione uma vista do calendário.
4. Para partilhar o calendário com outro utilizador:
   a. Clique em Partilhar calendário.
   b. Em A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
   c. Na janela Conceder acesso a novos utilizadores, utilize o ícone de pesquisa para adicionar utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
5. Para configurar vistas de calendário de grupos personalizados:
   a. Clique em Gerir vistas de grupo.
   b. Em As minhas vistas personalizadas, clique em Adicionar.
   c. Preencha os campos na janela Gerir vista.

   A configuração das vistas de calendário de grupos personalizados permite gerir a vista para a disponibilidade de outros utilizadores. Quando cria um novo compromisso, vá para o separador Calendário de grupo e seleccione o grupo Calendário criado por si ou pelo administrador da empresa para ver a disponibilidade.
6. Guarde o registo.

Aceder às ferramentas de dados e integração

Na Página principal pessoal, pode encontrar ligações a ferramentas que lhe permitem importar e integrar dados no Oracle CRM On Demand com outras aplicações.

NOTA: O administrador da empresa configura e activa o acesso aos clientes disponíveis. Os clientes incluem: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand.

Para aceder às ferramentas de dados e integração

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e integração, clique na ligação para a ferramenta que pretende utilizar:
   - Para importar os contactos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Importar os contactos.

     Para mais informações, consulte Importar os contactos (na página 219).
   - Para utilizar o Oracle Offline On Demand (Offline client), clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Oracle Offline On Demand.

     Para mais informações, consulte Utilizar o Offline Client (na página 692).
   - Para sincronizar contactos, compromissos e tarefas entre o Oracle CRM On Demand e um Gestor de informações pessoais (PIM), clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Oracle PIM Sync On Demand.

     Para mais informações, consulte Sincronizar com PIMs (na página 702).
   - Para associar mensagens de correio electrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida clique em Integração do Oracle On Demand com o Outlook.

     Para mais informações, consulte Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes (na página 720).
   - Para incorporar um widget, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.

     Para mais informações, consulte os tópicos seguintes:
     - Incorporar um widget de listas de favoritos (na página 686)
     - Incorporar um widget do centro de mensagens (na página 687)
     - Incorporar um widget de relatórios (na página 688)
     - Incorporar um Widget de listas simples (na página 688)

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre ferramentas de dados e integração:

- Acerca do Widgets do On Demand (consultar "Acerca de widgets do On Demand" na página 685)

Acerca de widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece-lhe o código HTML que pode utilizar para incorporar um número de widgets do On Demand nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporar widgets da Internet em portais ou em qualquer página da Internet autónoma. Um widget da Internet é um componente portátil do código de terceiros que pode ser incorporado em HTML. Se o administrador da empresa tiver disponibilizado esta funcionalidade, o código HTML que pode utilizar para

incorporar widgets do On Demand noutras aplicações é fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Em seguida, pode introduzir os detalhes de início de sessão para aceder às Listas de favoritos, Centro de mensagens, etc. do Oracle CRM On Demand. É possível abrir o Oracle CRM On Demand numa nova janela do navegador, clicando em Abrir aplicação.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa. Para confirmar se esta funcionalidade está activada na aplicação do Oracle CRM On Demand, clique na ligação global A minha configuração. Se a funcionalidade estiver activada, a ligação Incorporar conteúdo do On Demand fica disponível na Página principal pessoal. Se o administrador da empresa não tiver atribuído permissão para utilizar widgets do On Demand e tentar iniciar sessão num widget do On Demand, a tentativa de início de sessão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de listas de favoritos.** Este widget do On Demand apresenta as listas de favoritos do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc. As Listas de favoritos estão localizadas na Barra de acção da página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de listas de favoritos, consulte Incorporar um widget de listas de favoritos (na página 686).
- **Widget do centro de mensagens.** Este widget do On Demand permite-lhe aceder às mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand, sem que necessite primeiro de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na Barra de acções da página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget do centro de mensagens, consulte Incorporar um widget do centro de mensagens (na página 687).
- **Widget de relatórios.** Este widget do On Demand apresenta relatórios criados no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de relatórios, consulte Incorporar um widget de relatórios (na página 688).
- **Widget de listas simples.** Este widget do On Demand mostra uma lista de uma só coluna de atalhos para os registos do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget de listas simples, consulte Incorporar um widget de listas simples (na página 688).

Incorporar um widget de listas de favoritos

Pode incorporar as listas de favoritos a partir do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc.) nas aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e páginas da Internet autónomas.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas de favoritos

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.

3 A partir da secção Widget de listas de favoritos, copie o código HTML para a aplicação.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos dados das Listas de favoritos.

SUGESTÃO: Pode utilizar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporar um widget do centro de mensagens

Pode incorporar o Centro de mensagens do Oracle CRM On Demand em aplicações do ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-lo em portais e em páginas da Internet autónomas. Utilizando o widget do centro de mensagens, pode aceder a mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se registar no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de acção da página principal do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar o Centro de mensagens

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.

3 Na secção Widget do centro de mensagens, copie o código HTML para a aplicação.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder às mensagens no Centro de mensagens.

5 Clique em Actualizar para aceder às novas mensagens.

SUGESTÃO: Pode utilizar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporar um widget de relatórios

Pode incorporar relatórios e painéis a partir do Oracle CRM On Demand em aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Internet autónomas, sem ser necessário iniciar sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar relatórios e painéis

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
3. Na secção Widget de relatórios, no campo Tipo, seleccione Relatório único ou Painel.
4. No campo Caminho, introduza os caminhos dos relatórios (ou painéis) que pretende ver.

   NOTA: Estes caminhos têm de ser separados por dois pontos (:). Para obter mais informações sobre como criar caminhos de relatórios, consulte Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1171).
5. Clique em Mostrar novo HTML.
6. Copie o código HTML para a aplicação.

   Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
7. Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos relatórios ou painéis.

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 743). Para obter mais informações sobre painéis, consulte Painéis (na página 1053).

Incorporar um Widget de listas simples

Este widget do On Demand permite-lhe incorporar uma lista simples de registos nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também é possível incorporá-las em portais e em páginas da Internet autónomas sem ser necessário iniciar sessão na aplicação Oracle CRM On Demand. O Widget de listas simples apresenta atalhos para as listas para os tipos de registo padrão, excepto Fundo e Pedido de fundos.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas simples

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
2. Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
3. Na página Widget de listas simples, seleccione uma lista do menu.
4. Copie o código HTML para a aplicação.

   Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
5. Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder à lista.
6. Para visualizar uma lista diferente, clique em Configurar.

   NOTA: Esta acção altera a lista disponível durante a sessão. Pode alterar a lista sempre que desejar durante a sessão. No entanto, a lista reverte para a lista original assim que terminar a sessão.

13 Trabalhar com outras aplicações

O Oracle CRM On Demand trabalha com estas aplicações para fornecer funcionalidades adicionais:

- Oracle Offline On Demand

  É possível copiar contas (e respectivos contactos e oportunidades associados), tarefas e compromissos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) no portátil ou computador de secretária. Isto permite trabalhar em modo offline, sem ligação à Internet. Quando estabelecer novamente a ligação à Internet, poderá enviar as alterações para a aplicação Oracle CRM On Demand da empresa.

- Oracle PIM Sync On Demand

  É possível copiar contactos, tarefas e compromissos a partir do Oracle CRM On Demand para Microsoft Outlook e Lotus Notes e vice-versa. Após actualizar esses registos, poderá executar uma sessão de sincronização para manter esses registos consistentes entre as duas aplicações. Utilize o Oracle PIM Sync On Demand para executar a sincronização.

- Integração do correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes

  Através do Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand, poderá também associar mensagens de correio electrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade ou pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite armazenar mensagens de correio electrónico críticas aos registos com que estão relacionadas.

- Microsoft Word

  É possível utilizar os dados do Oracle CRM On Demand para criar impressões em série e mensagens de correio electrónico em bloco no Microsoft Word utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

  É possível criar relatórios offline de Microsoft Excel actualizáveis que contenham os dados do Oracle CRM On Demand utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentation Wizard

  É possível utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (isto é, listas de contactos), baseados numa combinação dos campos de conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand.

Verificar os requisitos do sistema

Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema antes de instalar o software. Para mais informações, consulte o Web site do Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html.

NOTA: Para obter informações adicionais sobre os requisitos do sistema, pode consultar a página de transferência individual para todos os clientes da integração de ambiente de trabalho.

Para verificar os requisitos do sistema

1. Em qualquer página no Oracle CRM On Demand, clique na ligação A minha configuração.
2. Na página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
3. Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação da secção para a aplicação em que está interessado.
4. Na secção Requisitos do sistema da página que aparece, certifique-se de que o hardware e o software cumprem os requisitos listados.

Utilizar o Offline Client

Ao utilizar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), pode fazer muito do seu trabalho, tal como adicionar contas, actualizar oportunidades ligadas a contas, marcar tarefas como concluídas e configurar compromissos, enquanto tem a Internet desligada.

Para trabalhar com o Offline client, tem de instalar primeiro o cliente no portátil ou no computador de secretária, tal como descrito em Instalar o Offline Client (na página 694). Em seguida, copie ou transfira os registos do Oracle CRM On Demand para o computador. Quando transfere registos, é possível limitar os registos que pretende incluir, com base nos critérios definidos.

Depois de transferir, é possível visualizar ou actualizar esses registos, bem como criar novos registos enquanto trabalha offline. A interface do utilizador (IU) para o Offline client é semelhante à UI do Oracle CRM On Demand, embora o Offline client ofereça um subconjunto da funcionalidade que o Oracle CRM On Demand tem. As funcionalidades que se seguem não são suportadas no Offline client:

- **Gestão do processo empresarial.** Uma vez que o Offline client funciona como um cliente desligado, não suporta funções baseadas no servidor, como os fluxos de trabalho, a validação de campos, os valores predefinidos personalizados ou os valores predefinidos posteriormente. Para obter mais informações, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134).
- **Disposições de páginas.** Com base nos limites do Microsoft Excel, o número máximo de campos que pode ser apresentado na disposição da página do Offline client é 250. Uma vez que o Offline client herda as disposições da página online definida para o utilizador, este limite também afecta o Offline client.
- **Apresentação do separador.** Para transferir registos com êxito para o Offline client, o separador do tipo de registo correspondente tem de ser apresentado como parte da disposição do separador online do utilizador. Por exemplo, se pretender transferir contas para o Offline client, o separador Contas tem de ser apresentado no Oracle CRM On Demand para o utilizador.

Quando liga novamente à Internet, é possível enviar as informações dos novos registos para o Oracle CRM On Demand na sua empresa. O processo de manutenção de ambos os conjuntos de registos consistente denomina-se *sincronização*.

NOTA: Para utilizar o Offline client, o administrador deve definir o privilégio Permitir acesso offline na função de utilizador.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Registos que podem ser utilizados offline (na página 693)
- Instalar o Offline Client (na página 694)
- Transferir registos para o Offline Client (na página 697)
- Enviar registos do Offline Client (na página 700)
- Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client (na página 701)

Registos que podem ser utilizados offline

É possível transferir um subconjunto do total das informações a que tem acesso no Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra os tipos de registo que pode transferir ou enviar e os registos que estão associados a esses registos.

Este tipo de registo principal	Contém os seguintes tipos de registo quando é transferido ou enviado	Que também contém os seguintes tipos de registo terciários
Contas	■ Oportunidades	■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	■ Contactos	
	■ Actividades concluídas	
	■ Actividades abertas	
Contactos	■ Contas	■ Oportunidades ■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas

Este tipo de registo principal	Contém os seguintes tipos de registo quando é transferido ou enviado	Que também contém os seguintes tipos de registo terciários
	■ Oportunidades	■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	■ Actividades abertas	
	■ Actividades concluídas	
	■ Relações do contacto	
Oportunidades	■ Contactos	■ Contas ■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	■ Actividades abertas	
	■ Actividades concluídas	

Instalar o Offline Client

Por predefinição, todos os utilizadores, excepto aqueles com funções de Representante do serviço de apoio a clientes ou Gestor de serviços, têm o privilégio Activar acesso offline activado para instalar o Oracle Offline On Demand (Offline client) nos computadores portáteis ou de secretária. O administrador da empresa pode configurar as funções de Representante do serviço de apoio a clientes ou Gestor de serviços com o privilégio necessário para instalar o Offline client utilizando a gestão de funções.

Antes de começar. Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Offline On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte Trabalhar com outras aplicações (na página 691).

Para instalar o Offline client

1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.

2 Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.

3 Na página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.

4. Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Offline On Demand.
5. Na página Oracle Offline On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir o Oracle Offline On Demand.
6. Na segunda página Oracle Offline On Demand, leia as informações adicionais e, em seguida, clique na ligação Transferir o Oracle Offline On Demand.
7. Na janela, pode:
   - Clicar em Guardar para copiar o ficheiro Offline_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a executar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)
   - Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.
8. Siga as instruções para concluir a instalação.
9. Se copiar o ficheiro, abra o ficheiro Offline_OnDemand.exe.
10. Se receber uma mensagem sobre como activar macros quando abrir o ficheiro Offline_OnDemand.xls, certifique-se de que activa as macros e selecciona a opção para confiar sempre nas macros da Oracle.

Se tiver problemas ao abrir o Offline client ao utilizar o Excel 2007, efectue o seguinte:

- **Se ocorrerem erros de compatibilidade.**Abra o Microsoft Excel. Na janela do Excel, clique em Abrir ficheiro e seleccione Cliente offline na janela da aplicação.
- **Se visualizar um erro de execução no ecrã ou se o Offline client estiver aberto mas não conseguir visualizá-lo.** Efectue o seguinte procedimento:

  a. Feche o Offline client.
  b. Clique no menu principal do Excel na parte superior do ecrã.
  c. Seleccione Opções do Excel.

     A janela Opções do Excel é aberta.
  d. Seleccione Centro de Fidedignidade no painel de navegação.
  e. Clique em Definições do Centro de Fidedignidade.

     A janela Definições do Centro de Fidedignidade é aberta.
  f. Clique em Definições de ActiveX no painel de navegação.
  g. Seleccione Activar todos os controlos sem restrições e sem perguntar.
  h. Clique em Definições das Macros no painel de navegação.
  i. Seleccione Desactivar todas as macros, excepto as assinadas digitalmente.
  j. Clique em OK e feche o Microsoft Excel.

k Abra o Offline client.

Configurar o Offline Client

Este tópico descreve como configurar as definições de transferência do Oracle Offline On Demand através da utilização da página Informações do sistema.

Para configurar as informações do sistema para o Offline Client

1 Abra o Offline client.

2 Clique em Ajuda e, em seguida, Informações para abrir a página Informações do sistema.

3 Utilize as seguintes informações para configurar os requisitos de sistema:

- **ID de início de sessão do utilizador.** O início de sessão do Oracle CRM On Demand utilizado durante a última transferência ou envio com êxito. Este campo é preenchido automaticamente.
- **ID de início de sessão único.** Introduza o ID de início de sessão único. Preencha este campo apenas se a sua empresa estiver a utilizar o Início de sessão único para o Oracle CRM On Demand.
- **Tipo de autenticação.** Seleccione um dos seguintes tipos de início de sessão que o Offline client tem de utilizar:
  - **Início de sessão do utilizador.** O Offline client solicita ao utilizador que introduza as credenciais padrão de início de sessão e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. Esta é a predefinição.
  - **Início de sessão do utilizador/acesso único.** O Offline client solicita ao utilizador que seleccione o tipo de início de sessão a utilizar para cada pedido de envio e transferência.
  - **Acesso único.** O Offline client solicita ao utilizador que introduza as credenciais para um início de sessão Acesso único.
- **Guardar definições de transferência.** Seleccione Verdadeiro no menu se pretender que o Offline client guarde a lista de registos principais e as definições de compromissos e tarefas nas transferências subsequentes. Se seleccionar Verdadeiro, as definições são guardadas para a transferência seguinte com êxito. Se seleccionar Falso, o Offline client solicita ao utilizador que seleccione uma lista de registos principais sempre que pedir uma transferência de dados.

NOTA: Se eliminar ou mudar o nome da lista de registos principais guardada, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador que seleccione uma nova lista para o pedido de transferência seguinte.

- **Transferência da lista.** Esta é a última lista de tipos de registo principais transferida com êxito seleccionada na janela Transferir para cliente offline. Esta definição é só de leitura.
- **Compromissos e tarefas transferidos.** Esta é a última definição de compromissos e tarefas transferidos com êxito seleccionada na janela Transferir para cliente offline. Esta definição é só de leitura.
- **Activar registo.** Seleccione Verdadeiro antes de transferir ou enviar dados, para gerar um ficheiro de registo para o Suporte técnico a clientes.

NOTA: As propriedades que se seguem na página Informações do sistema são só de leitura: Tempo de transferência, Servidor On Demand, Protocolo, Versão offline, Versão de fabrico, Sistema operativo, Versão do Excel, Início de sessão do servidor proxy, Palavra-passe do servidor proxy e Tempo limite da transferência.

4 Clique em Página principal para regressar ao Offline client.

Acerca da administração do Offline Client

Os administradores da empresa podem configurar a definição do Acesso de edição do cliente offline do Oracle Offline On Demand (o Offline client) a partir da página Perfil da empresa no Oracle CRM On Demand.

Esta definição determina quando o acesso de edição a registos é verificado para um utilizador. As três opções da definição Acesso de edição do cliente offline são as seguintes:

- **Verificar no envio.** Quando os registos são enviados a partir do Oracle Offline On Demand para o Oracle CRM On Demand, o acesso de edição a um registo é verificado. Esta definição é recomendada para um melhor desempenho.
- **Verificar na transferência.** Quando o registo é editado, o acesso de edição a um registo é verificado no Oracle Offline On Demand.
- **Nenhum.** Se esta opção estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso de edição da mesma forma que a opção Verificar na transferência.

Para mais informações sobre a página Perfil da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais. (consultar "Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais" na página 1091)

Transferir registos para o Offline Client

Este tópico descreve como transferir registos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) e como guardar as definições de transferência no Oracle Offline On Demand.

Antes de começar:

- No Oracle CRM On Demand, configure as listas filtradas que pretende utilizar para restringir os registos de conta, contacto ou oportunidade que são transferidos para o computador. Para obter instruções, consulte Trabalhar com listas (na página 75).
- Pode transferir 250 contas ou 750 contactos ou 750 oportunidades ao mesmo tempo. Se os registos excederem esse número, o Oracle CRM On Demand solicita-lhe que reduza o número de registos no pedido de transferência. Utilize listas filtradas para reduzir o número de registos.

  NOTA: O administrador da empresa pode pedir um aumento do número de registos disponíveis para transferência. No entanto, esse aumento irá resultar numa maior demora no processo de transferência.
- A data e hora são determinadas pelas definições regionais do computador. Nas definições regionais, é possível alterar a formatação da data e hora predefinidas. Os separadores de data e hora não podem ser os mesmos. Se forem os mesmos, ocorrerá uma falha na transferência de registos do Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, não pode utilizar traços para separar o dia e o mês para as datas e também para separar a hora e o minuto para a hora.

- Tem de estar ligado à Internet para transferir ou enviar os registos.

Após a instalação do Offline client, transfira os registos que pretende utilizar enquanto trabalha offline. O conjunto completo de registos que pode transferir é constituído pelos registos que possui e pelos registos que partilha com os membros da equipa.

NOTA: Antes de começar a transferir os registos, configure as definições do Office 2007 para activar macros.

Para transferir registos

1. Abra o Offline client.
2. Clique no botão Transferir.
3. Quando lhe for pedido para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, introduza o ID do utilizador e a palavra-passe.

   NOTA: Tem de configurar correctamente as credenciais de segurança para o Oracle CRM On Demand, incluindo as perguntas de segurança. Se não configurar as credenciais de segurança, poderá ser apresentado um erro de Página não localizada.
4. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para contas, seleccione as contas que pretende transferir da lista.
   - Para Contactos, seleccione a lista de contactos que pretende transferir da lista.
   - Para Oportunidades, seleccione a lista de oportunidades que pretende transferir da lista.

   NOTA: Todas as listas criadas por si ou pelos gestores são apresentadas na lista de registos principais do Offline client.
5. Se pretender transferir compromissos e tarefas associadas associados ao tipo de registo principal, seleccione as Tarefas e compromissos que pretende transferir:
   - **Os meus compromissos e tarefas predefinidos.** Estes são os compromissos e tarefas dos 60 dias anteriores e mais 6 meses no futuro em que o utilizador é o proprietário, delegado pelo utilizador ou um utilizador do registo da actividade.
   - **Os meus compromissos e tarefas alargados.** Estes são os compromissos e tarefas do ano anterior e mais 6 meses no futuro em que o utilizador é o proprietário, delegado pelo utilizador ou um utilizador do registo da actividade.
   - **Os meus compromissos e tarefas predefinidos.** Estes são os compromissos e tarefas dos 60 dias anteriores e mais 6 meses no futuro.
   - **Os meus compromissos e tarefas alargados.** Estes são os compromissos e tarefas do ano anterior e mais 6 meses no futuro.
   - **7 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 7 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
   - **14 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 14 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.

- **21 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 21 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **31 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 31 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **60 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 60 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **Nenhum.** Não são transferidos compromissos nem tarefas.

NOTA: A lista de Compromissos e tarefas só filtra actividades de nível secundário; ou seja, só aqueles compromissos e tarefas directamente relacionados com o tipo de registo principal seleccionado. As actividades de nível terciário transferem sempre a definição predefinida de todos os registos dos 60 dias anteriores à data actual e 6 meses no futuro.

NOTA: As listas para Tarefas e compromissos são criadas para o produto e não podem ser alteradas.

6 Clique em Transferir.

As barras de progresso indicam o progresso do processo de transferência de três passos:

a Pedido do servidor para obter dados.

b Recolha de dados para o Offline client.

c A processar os dados no Offline client.

Após a conclusão do processo, será apresentada uma mensagem que notifica o utilizador de que a transferência foi efectuada com êxito.

SUGESTÃO: Para ajudar o utilizador a determinar se quaisquer erros ocorreram durante uma transferência, active o registo de erros no Offline client. Quando estiver activado e se aparecer uma mensagem de erro, navegue para o directório offline para verificar o ficheiro de registo de erros para a mensagem de erro específica. Para obter mais informações sobre a activação do registo de erros, consulte Configurar o Offline Client (na página 696).

Para guardar as definições de transferência do Oracle Offline On Demand

1 Abra o Offline client.

2 Clique em Ajuda e, em seguida, Informações para abrir a página Informações do sistema.

3 Seleccione Verdadeiro no menu Guardar definições de transferência.

Esta definição permite-lhe guardar as listas seleccionada nas transferências subsequentes quando utilizar o Oracle Offline On Demand. Guarda os valores de definição da lista de registos principais e dos compromissos e tarefas das transferências anteriores.

Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client

Pode adicionar ou actualizar registos no Oracle Offline On Demand (o seu Offline client) e enviá-los mais tarde para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Certifique-se de que o fuso horário no seu computador portátil ou de secretária está definido para o mesmo fuso horário utilizado na sua aplicação Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como visualizar o seu fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte Actualizar os seus detalhes pessoais (consultar "Actualizar os detalhes pessoais" na página 664).

A adição e actualização de registos é feita da mesma maneira que no Offline client, tal como na aplicação Oracle CRM On Demand da sua empresa.

- Pode adicionar registos a partir da caixa Criar na barra de acção à esquerda ou sempre que vir um botão Novo numa página.
- Pode actualizar registos sempre que vir um botão Editar ou uma ligação Editar.

Se o administrador da empresa tiver definido o campo Acesso de edição do cliente offline como Verificar na transferência, todos os registos apresentarão uma ligação ou botão Editar e o Oracle CRM On Demand verificará o acesso de edição na próxima vez que enviar registos do Offline client. Para obter mais informações sobre a definição de Acesso de edição do cliente offline, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

Se o utilizador não tiver acesso apropriado para editar um registo, o Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro a indicar que não tem permissão para modificar todos os registos. Indica também que apenas alguns registos foram transferidos e fornece instruções para consultar o ficheiro de registo para obter mais detalhes. Esta mensagem de erro fornece uma ligação para o ficheiro de registo gerado automaticamente, o qual fornece uma lista dos registos que não puderam ser transferidos, por ordem de transacção e, em seguida, por ordem de registo. Se receber uma mensagem de erro, o Oracle CRM On Demand continua a transferência dos registos aos quais o utilizador tem acesso apropriado.

SUGESTÃO: As informações de Estado offline, à esquerda, apresentam o número de alterações que o utilizador efectuou enquanto trabalhava offline.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Enviar registos do Offline Client (na página 700)

Enviar registos do Offline Client

Depois de adicionar ou actualizar registos no Oracle Offline On Demand (o Offline client), envie as novas informações para a aplicação Oracle CRM On Demand da empresa.

NOTA: Quando pretender eliminar registos, elimine-os no Oracle CRM On Demand. Não elimine registos no Offline client. Além disso, se pretende transferir a propriedade de uma conta sua para outro funcionário, envie

primeiro a conta para o Oracle CRM On Demand e, em seguida, altere o proprietário no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Tem de estar ligado à Internet para enviar os registos.

Para enviar registos

1. No Offline client, clique no botão Enviar.
2. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.

   Será apresentada uma barra de progresso, seguida de uma mensagem que notifica o utilizador sobre um envio efectuado com êxito. Se receber uma mensagem de erro, o processo de envio continua mas ignora os registos com alterações em conflito.
3. Após a conclusão do envio, ser-lhe-á pedido para efectuar uma transferência.

   NOTA: Tem de transferir um novo conjunto de dados, caso contrário, o Offline client será definido como só de leitura.
4. Clique em Sim e continue a transferência.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Adicionar e actualizar registos no Offline Client (consultar "Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client" na página 700)
- Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client (na página 701)

Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client

Os conflitos ocorrem ao nível do campo quando o mesmo campo no mesmo registo foi actualizado no Oracle CRM On Demand e no Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, um outro funcionário pode actualizar um endereço de correio electrónico no Oracle CRM On Demand, enquanto actualiza o mesmo endereço de correio electrónico no Offline client. Este conflito é reconhecido durante a sincronização.

Por predefinição, a alteração do campo no Oracle CRM On Demand ganha a resolução de conflitos. No entanto, se não for possível resolver um erro através desta regra, é necessário resolver cada problema manualmente. Para rever os erros, abra o ficheiro UploadError no directório Offline On Demand ou imprima-o.

Os erros são guardados num ficheiro de registo, o qual se encontra no mesmo directório que o Offline client. O formato do nome do ficheiro de registo (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) indica a data em que as alterações foram efectuadas, por exemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

SUGESTÃO: Para corrigir os erros, imprima o ficheiro de registo e efectue as alterações no Oracle CRM On Demand.

Sincronizar com PIMs

Pode sincronizar contactos, compromissos e tarefas entre o Oracle CRM On Demand e os seguintes PIMs:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Isto permite actualizar registos de contactos, agendar compromissos e manter as listas de tarefas na aplicação e, em seguida, sincronizar as informações.

NOTA: O administrador da empresa configura e activa o acesso ao Oracle PIM Sync On Demand.

Acerca de vários utilizadores Sincronização

O PIM Sync client suporta a sincronização efectuada por vários utilizadores a partir do mesmo computador ou efectuada pelo mesmo utilizador a partir de vários computadores. Um utilizador individual não precisa de sincronizar a partir do respectivo computador, mas um ID do utilizador único não pode sincronizar a partir de vários computadores simultaneamente, uma vez que esta acção irá danificar os dados.

Nota: Os utilizadores têm de ter sessão iniciada no Windows, no computador a partir do qual vão tentar efectuar a sincronização.

Acerca do suporte Unicode

O PIM Sync client suporta um subconjunto de idiomas suportados pelo Oracle CRM On Demand. A interface do utilizador do PIM Sync client está disponível em alemão, italiano, inglês do Reino Unido, inglês dos E.U.A., espanhol, francês, japonês, chinês simplificado, coreano, português e chinês tradicional. Também suporta os dados sincronizados nestes idiomas.

Acerca de contactos

Os registos de contactos novos e actualizados são sincronizados entre a aplicação PIM e o Oracle CRM On Demand.

Sincronizar contactos da equipa. Por predefinição, o PIM Sync client sincroniza contactos do utilizador. Se também pretender sincronizar contactos aos quais tem acesso através de uma equipa, isto é, contactos de outros utilizadores, certifique-se de que a caixa de verificação Activar sincronização de contactos da equipa (localizada sob as Informações adicionais, em Preferências pessoais) está seleccionada.

Eliminar contactos. Quando pretender eliminar contactos, faça-o a partir do Oracle CRM On Demand e não da aplicação PIM. Caso contrário, durante a sincronização seguinte, os contactos do Oracle CRM On Demand serão adicionados novamente à aplicação PIM.

Informações de moradas. Os campos de moradas de empresas na aplicação PIM são correspondidos para os campos de moradas alternativas no Oracle CRM On Demand. As informações de moradas de casa não são sincronizadas.

Corresponder informações da conta. É possível que tenha uma conta ou empresa associada a um contacto na aplicação PIM. Durante a sincronização, a aplicação PIM tenta corresponder esta conta ou empresa a uma conta existente no Oracle CRM On Demand. A aplicação PIM pode utilizar a Correspondência parcial para pesquisar contas.

NOTA: A Correspondência parcial está activada por predefinição quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez num novo computador. Se a sua função de utilizador tiver o privilégio adequado, poderá desactivar a Correspondência parcial no perfil da empresa. Para desactivar a Correspondência parcial, seleccione a caixa de verificação Desactivar associação de contas alargadas do PIM Sync na secção Definições de segurança da empresa da página Perfil da empresa. Para obter informações sobre como alterar as definições de perfil da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

Se a Correspondência parcial estiver desactivada, o PIM Sync client procura uma correspondência exacta para a conta pedida e efectua as seguintes acções:

- Se for localizada apenas uma conta, o PIM Sync client associa a conta pedida à conta localizada.
- Se for localizada mais do que uma conta, o PIM Sync client associa a conta pedida a uma conta dos resultados da procura sem localização especificada.
- Se for localizada mais do que uma conta e todas as contas tiverem localizações especificadas, o PIM Sync client cria uma nova conta para a conta pedida e utiliza-a.

ATENÇÃO: Recomenda-se que não desactive a Correspondência parcial, porque o se o fizer, o PIM Sync client irá duplicar quaisquer registos que não sejam idênticos.

Se a Correspondência parcial estiver activada, o PIM Sync client efectua as seguintes acções:

- Procura uma correspondência exacta para a conta. Esta acção é igual à acção efectuada quando a opção de aproximações está desactivada.
- Se não for devolvida qualquer correspondência exacta, o PIM Sync client efectua mais uma procura, desta vez incorporando caracteres universais, para correspondências semelhantes à cadeia de procura.

  Por exemplo, se o nome da conta tiver caracteres especiais, tais como um carácter de sublinhado, vírgula, ponto e assim sucessivamente, o PIM Sync client substitui-os por caracteres universais como, por exemplo, um asterisco. Nesse caso, se o PIM Sync client procurar uma conta designada "I.B.M. Hardware Division", uma conta como "Italian BM Hardware Division 132426" é devolvida como uma correspondência.

  Se o nome não contiver caracteres especiais, o PIM Sync client anexa um carácter universal ao final da conta pedida. Nesse caso, se o PIM Sync client procura uma conta designada "IBM Hardware Division", uma conta como "IBM Hardware Division (Global Operation)" é devolvida como uma correspondência.
- Se não for devolvida qualquer correspondência semelhante, o PIM Sync client cria e utiliza uma nova conta para a conta pedida.

Se a caixa de verificação Desactivar associação de contas do PIM Sync for seleccionada no perfil da empresa, a procura de uma correspondência da conta estará desactivada. Em vez disso, o PIM Sync client preenche o campo Nome da empresa PIM no registo de contacto.

NOTA: A Correspondência parcial é sensível a maiúsculas e minúsculas. Se a Correspondência parcial estiver activada, os utilizadores terão de verificar se a conta pedida foi associada correctamente à conta correspondida.

Acerca de compromissos e tarefas

Os registos de tarefas e compromissos novos, actualizados ou eliminados são sincronizados entre a aplicação PIM e o Oracle CRM On Demand.

Lembretes. O lembrete no PIM que o notifica sobre compromissos futuros, como um lembrete de 15 minutos, ou tarefas que ultrapassaram a data limite não existe no Oracle CRM On Demand. Além disso, tem de definir manualmente o lembrete na aplicação PIM para quaisquer novas tarefas ou compromissos criados no Oracle CRM On Demand e, em seguida, copiados para a aplicação PIM durante a sincronização.

Registos ligados. Se um compromisso ou tarefa estiver ligado a um contacto, conta, oportunidade, pista, campanha ou pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, este tipo de relatório será denominado na primeira linha do campo Corpo, no Microsoft Outlook. Por exemplo:

Relacionado com: Contacto: Maria Santos; Conta: Empresa XYZ; Pedido de assistência: Fornecer actualização.

Uma vez que as informações de Relacionado com apresentam uma lista dos registos associados ao compromisso ou à tarefa, nenhuma alteração efectuada nessas informações irá afectar o Oracle CRM On Demand. Ao contrário de outras informações apresentadas no campo Corpo, a linha Relacionado com não é copiada para o campo Descrição no Oracle CRM On Demand.

NOTA: O PIM Sync client não sincroniza contactos para um registo de compromisso nem para outros participantes no compromisso. Só o proprietário do compromisso é sincronizado.

Reuniões de grupo. Os funcionários na empresa do utilizador podem configurar uma reunião de grupo na aplicação PIM e, em seguida, adicioná-la ao Oracle CRM On Demand durante a sincronização. Se eliminar essa reunião no Oracle CRM On Demand e, em seguida, sincronizar novamente com a aplicação PIM, ocorre um dos seguintes eventos:

- Se for o proprietário do registo (configurou a reunião), o compromisso é eliminado do calendário do PIM. No entanto, a reunião de grupo é retida nos calendários do PIM dos participantes.
- Se não for o proprietário da reunião de grupo mas um dos participantes, o compromisso também é eliminado no calendário do PIM. No entanto, o seu nome permanece na lista de participantes nos calendários do PIM de outros.

Compromissos e tarefas recorrentes. Tem de gerir os compromissos recorrentes através da aplicação PIM. Durante a sincronização, os compromissos recorrentes são enviados para o Oracle CRM On Demand e aparecem no Calendário. Todas as actualizações e eliminações que efectuar na aplicação PIM continuam a ser sincronizadas entre as duas aplicações.

Cada ocorrência de uma tarefa recorrente é apresentada como uma tarefa separada no Oracle CRM On Demand. Se alterar um registo de tarefa individual no Oracle CRM On Demand, essa alteração será mantida; não será substituída durante as sincronizações subsequentes.

Número máximo de registos. Para reduzir o tempo de sincronização, o número de tarefas e compromissos recorrentes criados no Oracle CRM On Demand tem um limite máximo, conforme mostrado na seguinte tabela:

Frequência recorrente	Limite de registos
Diária	31
Semanal	53
Mensal	13
Trimestral	5
Anual	2

Frequência recorrente	Limite de registos
Outras	50

Por exemplo, se tiver um compromisso diário no Microsoft Outlook e sincronizar em 1 de Março, o Oracle CRM On Demand cria 31 compromissos diários (1 de Março a 31 de Março). Se executar outra sincronização uma semana mais tarde (em 8 de Março), serão criados 31 compromissos diários mas desta vez estarão compreendidos entre 8 de Março e 7 de Abril.

Acerca do motor de sincronização e correspondência de campos

Este tópico descreve o modo como o Mecanismo de sincronização identifica os registos correspondentes e explica a correspondência de campos necessária aquando da execução de uma sincronização.

Identificar registos correspondentes

Quando executa a sincronização inicial entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM, o Mecanismo de sincronização revê determinados campos chave na aplicação PIM e no Oracle CRM On Demand.

Quando adiciona novos contactos ou actualiza o nome da conta de um contacto existente, o Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) executa a correspondência parcial nos nomes da conta e do contacto, que é activada por predefinição quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa. O PIM Sync client ignora as diferenças na pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas quando determina as correspondências. Para obter mais informações sobre a correspondência parcial, consulte Sincronizar com PIMs (na página 702).

As regras seguintes são utilizadas para determinar se existem dois nomes iguais:

- As maiúsculas e minúsculas são ignoradas.
- A pontuação é ignorada.
- Os espaços são ignorados.

Por exemplo, se tiver João Silva como um contacto no Microsoft Outlook e JOÃO SILVA como um contacto no Oracle CRM On Demand, o Mecanismo de sincronização trata ambos os nomes como um único registo. Para além disso, o Mecanismo de sincronização trata as seguintes variações de um nome de conta específico (ligado aos contactos) como correspondências e, por conseguinte, como o mesmo registo: TYC, T.Y.C, tyc.

ATENÇÃO: Se utiliza o Oracle PIM Sync On Demand quando as definições de Perfil da empresa seguintes são definidas no Oracle CRM On Demand (ou seja, quando a correspondência parcial está desactivada), então o PIM Sync client não ignora as diferenças na pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas quando determina as correspondências e, como resultado, quaisquer registos que não são idênticos são duplicados:

- Desactivar associação de conta expandida de PIM Sync

- Desactivar associação de conta de PIM Sync

A tabela seguinte mostra quais os campos chave para sincronização, os campos que são necessários e a forma como é efectuada a correspondência dos campos entre o Oracle CRM On Demand e o Outlook ou o Lotus Notes.

As correspondências de campos são fixas e não podem ser alteradas. Os campos que não se encontram aqui listados não são correspondidos; as informações não são obtidas de nenhuma das aplicações.

Campos do contacto do Oracle CRM On Demand	Campos do contacto do Microsoft Outlook	Campos do contacto do Lotus Notes
Nome do assistente	Nome do assistente	Assistente
N.º de telefone do assistente	Número de telefone do assistente	Telefone do assistente
Conta	Nome da empresa (Trata-se de um campo obrigatório para a sincronização; é utilizado para distinguir a exclusividade de um registo.)	Empresa
Localidade do contacto	Localidade da empresa	Localidade da empresa
País do contacto	País da empresa	País da empresa
Distrito/concelho do contacto	Distrito da empresa	Distrito da empresa
Morada do contacto 1	Rua da empresa	Rua da empresa
Código postal do contacto	Código postal da empresa	Código postal da empresa
Departamento	Departamento	Departamento
Descrição	Corpo	Comentário
Correio electrónico	Endereço de correio electrónico1	Endereço de correio electrónico
Sr./Sra.	Título	Título
Nome próprio (Obrigatório)	Nome próprio (Obrigatório)	Nome
Outros nomes	Outros nomes (Trata-se de um campo obrigatório para a sincronização; é utilizado para distinguir a exclusividade de um registo.)	Outros nomes
Apelido	Apelido	Apelido

Campos do contacto do Oracle CRM On Demand	Campos do contacto do Microsoft Outlook	Campos do contacto do Lotus Notes
(Obrigatório)	(Obrigatório)	
Telefone do emprego	Número de telefone da empresa	Telefone do escritório
N.º de fax do emprego	Número de fax da empresa	Fax do escritório
N.º de telemóvel	Número de telemóvel	Telemóvel
Título da função	Título da função	Título da função
Privado	Privado	Privado

Campos do compromisso do Oracle CRM On Demand	Campos do compromisso do Microsoft Outlook	Campos do compromisso do Lotus Notes
Descrição	Corpo	Descrição
Hora de fim (Só a parte da data) (Obrigatório)	Data de fim	Data de fim
Hora de fim (Só a parte da hora) (Obrigatório)	Hora de fim	Hora de fim
Localização	Localização	Localização
Sinalizador de privado	Sinalizador de privado	Marcar como privado
Hora de início (Só a parte da data) (Obrigatório)	Data de início (Trata-se de um campo obrigatório para a sincronização; é utilizado para distinguir a exclusividade de um registo.)	Data de início
Hora de início (Só a parte da hora) (Obrigatório) (Obrigatório)	Hora de início	Hora de início

Campos do compromisso do Oracle CRM On Demand	Campos do compromisso do Microsoft Outlook	Campos do compromisso do Lotus Notes
Assunto (Obrigatório)	Assunto (Trata-se de um campo obrigatório para a sincronização; é utilizado para distinguir a exclusividade de um registo.)	Assunto

Campos da tarefa do Oracle CRM On Demand	Campos da tarefa do Microsoft Outlook	Campos da tarefa do Lotus Notes
Sinalizador de concluído	Sinalizador de concluído	Concluído
Descrição	Corpo	Descrição
Data limite (Obrigatório)	Data limite	Data limite
Prioridade (Obrigatório)	Prioridade	Prioridade
Privado	Privado	Marcar como privado
Estado	Estado	
Assunto (Obrigatório)	Assunto (Trata-se de um campo obrigatório para a sincronização; é utilizado para distinguir a exclusividade de um registo.)	Assunto

NOTA: Se os campos obrigatórios não forem preenchidos, o registo não será criado durante a sincronização e estas informações são gravadas no ficheiro de registo.

Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM

Para começar a sincronizar os dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM, execute as seguintes tarefas:

1. Confirme que o Oracle CRM On Demand cumpre os requisitos do sistema. Para obter informações sobre as aplicações e versões do PIM suportadas, consulte Requisitos do sistema do Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm.

2. Transferir e instalar o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client). Para transferir e utilizar o PIM Sync client, tem de ter o privilégio Activar acesso ao PIM Sync na função de utilizador. Se não tiver a opção Oracle PIM Sync On Demand disponível em Ferramentas de dados e integração em A minha configuração, contacte o administrador da empresa. Para mais informações, consulte Instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand (na página 710).

3. Configurar as definições do PIM Sync client, consulte Configurar definições de sincronização do PIM Sync Client (na página 711).

4. Definir o perfil do PIM Sync client, consulte Configurar definições de sincronização do PIM Sync Client (na página 711).

5. Rever o modo como os dados sincronizados serão processados, consulte Rever os resultados da sincronização (na página 718).

6. Executar a sincronização inicial, consulte Executar a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand (na página 716).

Executar a sincronização inicial com o PIM

Existem três passos necessários à execução da sincronização inicial entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM, tem de executar o seguinte procedimento:

1. Instalar o Oracle PIM Sync On Demand (consulte Instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand (na página 710)).

2. Configurar definições de sincronização do PIM Sync Client (na página 711).

   NOTA: Pode criar filtros durante este passo.

3. Executar a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand (na página 716).

Quando sincronizar os dados, pode utilizar filtros para sincronizar um subconjunto dos registos, com base nos critérios especificados. Por exemplo, se estiver a planear a visita a uma determinada região do país e pretende sincronizar os contactos dos distritos que vai visitar—ou se pretende transportar as informações de contacto apenas dos clientes de perfil superior—crie filtros para limitar esses registos.

Antes de começar:

- Estabeleça a ligação à Internet.
- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle PIM Sync On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte Trabalhar com outras aplicações (na página 691).
- Seleccione o filtro no PIM Sync client para excluir os dados privados antes da primeira sincronização, caso contrário, os registos serão marcados como privados no Oracle CRM On Demand e eliminados na aplicação PIM.

- Se partilhar um contacto com diferentes utilizadores na aplicação e, em seguida, sincronizar os detalhes do contacto com um telemóvel, certifique-se de que a caixa de verificação Activar sincronização de contactos da equipa (localizada em Informações adicionais em Preferências pessoais) está seleccionada.
- Se criar um filtro para impedir que os registos privados sejam adicionados ao Oracle CRM On Demand, certifique-se de que a caixa de verificação Privado (canto inferior direito dos detalhes do registo) está seleccionada para as tarefas pessoais, compromissos e contactos na aplicação PIM.
- Uma vez que os dados são correspondidos para campos específicos em cada aplicação, certifique-se de que os dados estão configurados correctamente nos campos apropriados. Por exemplo, se incluir o País no campo Distrito no Outlook, não terá correspondência nas opções de lista pendente no Oracle CRM On Demand e, assim, não será adicionado ao registo no Oracle CRM On Demand. Nas sincronizações subsequentes, este tipo de não correspondência é processado como um conflito.
- Os caracteres especiais, tal como o símbolo de marca registada ou do euro, podem não ser apresentados correctamente durante a sincronização dos dados entre a aplicação PIM e o Oracle CRM On Demand.
- Certifique-se de que o fuso horário definido no Oracle CRM On Demand corresponde ao fuso horário definido na aplicação PIM. Para obter informações sobre como definir o fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte Actualizar os detalhes pessoais (na página 664).

  ATENÇÃO: Se alterar o fuso horário (por exemplo, se definir o relógio do computador para corresponder à hora de outra região enquanto estiver a viajar), certifique-se de que fecha o PIM Sync client e, em seguida, o abre novamente. Se fechar e abrir novamente o PIM Sync client permite que o Oracle CRM On Demand sincronize correctamente as horas definidas para as tarefas e compromissos.

Instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand

Para sincronizar informações entre o Oracle PIM Sync On Demand e uma aplicação PIM suportada, tem de instalar o Oracle PIM Sync On Demand. Este tópico descreve como instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client).

NOTA: Para instalar e executar o PIM Sync client, certifique-se de que tem direitos de administrador para instalar o software no computador. A instalação remota do Oracle PIM Sync On Demand não é actualmente suportada ou certificada pela Oracle.

Para instalar o Oracle PIM Sync On Demand

1. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
2. Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
3. Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
4. Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle PIM Sync On Demand.
5. Na página Oracle PIM Sync On Demand, leia as informações e clique em Download Oracle PIM Sync On Demand.

6 Na segunda página Oracle PIM Sync On Demand, leia as informações adicionais e clique em Download Oracle PIM Sync On Demand.

7 Na janela, pode executar um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Guardar para copiar o ficheiro para o disco rígido, este procedimento permite concluir a instalação mais tarde enquanto estiver em modo offline. (Recomendado).
- Clicar em Abrir para iniciar a instalação. Tem de permanecer ligado à Internet para continuar a instalação.

8 Extraia os ficheiros ZIP.

9 Abra a pasta onde extraiu os ficheiros ZIP e clique em Setup.exe para iniciar o Assistente de instalação.

10 Siga as instruções para concluir a instalação.

NOTA: Se já tiver uma versão do Oracle PIM Sync On Demand instalada no computador, tem de desinstalar a versão anterior antes de instalar uma nova.

Para desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand

- A partir do menu Iniciar, seleccione All Programs, Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand Uninstall.

Configurar definições de sincronização do PIM Sync Client

Este tópico descreve como configurar as definições de sincronização no Oracle PIM Sync On Demand, incluindo como criar filtros.

Para configurar as definições de sincronização utilizando o assistente de configuração

1 A partir do menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand e, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.

2 Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Setup.

3 Na janela Oracle PIM Sync On Demand, introduza o início de sessão e palavra-passe do utilizador utilizados para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Application Setup.

4 Na janela Oracle PIM Sync On Demand Setup, seleccione os tipos de registo que pretende sincronizar e clique em Setup Wizard.

O Oracle PIM Sync On Demand Setup Wizard é iniciado. Este assistente é utilizado para configurar o Oracle PIM Sync On Demand para um tipo de registo seleccionado, com a opção de configurar todos os tipos de registo.

5 Na janela Desktop Application, seleccione o tipo de aplicação PIM da lista Available applications e clique em Next.

6 Na janela What to Sync, seleccione os tipos de informações que pretende sincronizar e clique em Next.

7 Na janela How to Sync, seleccione a direcção em que pretende sincronizar dados entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM.

Quando utiliza o Oracle PIM Sync On Demand, pode configurar a direcção da sincronização de dados de duas formas:

- **Sincronização bidireccional.** Com esta opção os dados percorrem dois sentidos: os dados no Oracle CRM On Demand são copiados para a aplicação PIM e os dados adicionados, editados ou eliminados na aplicação PIM são enviados para o Oracle CRM On Demand.
- **Sincronização unidireccional.** Com esta opção os dados percorrem apenas um sentido permitindo-lhe importar ou exportar dados numa direcção. Só exporta os dados transferidos do Oracle CRM On Demand para a aplicação PIM. Só importa os dados transferidos da aplicação PIM para o Oracle CRM On Demand. Se pretender substituir todos os dados na aplicação de destino, seleccione a caixa de verificação Replace All data in the Target Application. Esta opção só está disponível para a sincronização unidireccional.

NOTA: Quando alterna entre a sincronização bidireccional e a sincronização unidireccional, o Motor de sincronização rejeita o histórico de sincronização anterior e executa uma nova sincronização. Neste caso, o Motor de sincronização utiliza os campos chave para determinar se um registo na aplicação PIM e no Oracle CRM On Demand é o mesmo registo. Se nenhum dos campos chave corresponder, o Motor de sincronização criará um novo registo na aplicação PIM e no Oracle CRM On Demand. Este novo registo contém as diferenças encontradas durante a nova sincronização que podem resultar na criação de registos duplicados tanto na aplicação PIM como no Oracle CRM On Demand.

8 Clique em Seguinte.

9 Na janela When to Sync, seleccione se pretende sincronizar dados manual ou automaticamente entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM e clique em Next.

10 Na janela Appointments Options, seleccione o perfil de utilizador e o intervalo de dados para o Oracle CRM On Demand que pretende utilizar durante a sincronização de dados de compromisso e clique em Next.

NOTA: Recomenda-se que utilize a predefinição Transfer Only Future Items.

11 Seleccione as definições adequadas que pretende utilizar na troca de dados com o Oracle CRM On Demand.

NOTA: Para mais informações sobre os critérios de início de sessão, contacte o administrador da empresa.

12 Clique em Next e, em seguida, em Finish.

O procedimento seguinte descreve como configurar as definições de sincronização adicionais.

Para configurar as definições de sincronização adicionais

1 Na janela Oracle PIM Sync On Demand, introduza o início de sessão e palavra-passe do utilizador utilizados para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Application Setup.

2 Na janela Oracle PIM Sync On Demand Setup, realce o tipo de registo que pretende sincronizar e clique em Settings.

3 Na janela de definições, seleccione a aplicação para computadores pessoais com a qual pretende sincronizar e clique em Advanced.

4 No separador How to Sync, seleccione a direcção da sincronização de dados entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM.

5 No separador When to Sync, seleccione se pretende sincronizar dados manual ou automaticamente entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM.

6 No separador do tipo de informações (por exemplo, o separador Appointments), seleccione as seguintes opções:

   a Para a opção Confirmations, seleccione se pretende apresentar uma caixa de diálogo de confirmação com o número de registos eliminados, alterados ou ambos.

   b Seleccione a opção Conflict resolution e a forma como pretende resolver os conflitos.

   Existe um conflito de dados quando dois registos contêm os mesmos valores em campos chave. Para mais informações sobre estas opções, consulte Acerca da resolução de conflitos com PIMs (na página 719).

   c Seleccione a opção Filters para restringir o âmbito dos dados sincronizados. Mantenha a opção predefinida None Selected ou crie um novo filtro com base nos campos correspondentes entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM.

   Para mais informações sobre como identificar registos correspondentes, consulte Acerca do motor de sincronização e correspondência de campos (na página 705).

   ATENÇÃO: Se seleccionar o filtro Exclude Private Data pode fazer com que os registos privados sejam eliminados durante as sincronizações subsequentes. Para excluir os registos privados, crie um novo filtro baseado no campo Privado no Outlook.

   d Seleccione Folder mapping para identificar os tipos de informações e as pastas que pretende sincronizar. Clique em Map Folder para aceder à janela Mapping Setup.

7 No separador Oracle CRM On Demand, introduza as definições de acesso para sincronizar dados entre o Oracle CRM On Demand e a aplicação PIM.

8 Clique em OK quando pretender guardar as alterações e regressar à janela Settings.

9 Clique em OK novamente para regressar à página de configuração inicial.

10 Repita o Passo 2 até ao Passo 9 para cada tipo de registo.

11 Clique em Close para sair e fechar a janela de configuração.

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um filtro.

Para criar um filtro

1. Navegue para a janela Configuração do Oracle PIM Sync On Demand:
   a. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, introduza o início de sessão e palavra-passe do utilizador utilizados para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Application Setup.
   b. Na janela Oracle PIM Sync On Demand Configuration, realce o tipo de informações que pretende sincronizar e clique em Settings.
   c. Na janela Settings, seleccione a aplicação PIM com a qual pretende sincronizar (por exemplo, Microsoft Outlook) e clique em Advanced.
2. Clique num separador do tipo de informações, por exemplo, Contacts.
3. Seleccione a opção Filters.
4. Clique em New.
5. Introduza um nome para o filtro (por exemplo, Apenas contactos da conta).
6. Configure as condições para o filtro:
   a. Clique no botão Field e seleccione uma categoria da lista (por exemplo, Company Name).
   b. Seleccione um operador (por exemplo, Starts with).
   c. Introduza o primeiro valor que pretende corresponder, se necessário.

      Por exemplo, se configurar um filtro baseado em *Company Name*, com a condição *contains*, introduza o nome da empresa que pretende que o filtro apresente primeiro, tal como *Oracle*.
   d. Clique em Add to List.
   e. (Opcional) Repita estes passos para adicionar mais valores ou mais condições para este filtro.
7. Configure as regras para o filtro:
   a. Clique no separador Rules.
   b. Seleccione uma das seguintes opções:
      - All Conditions Must Be Met
      - One or More Conditions Must Be Met
   c. Clique em OK.

   O novo filtro que configurou está seleccionado na lista.
8. (Opcional) A partir da lista Filters, seleccione a caixa de verificação Delete from Oracle CRM On Demand Any Data That Does Not Match the Filter.

O Motor de sincronização ignora estes registos até as condições do filtro serem cumpridas ou o filtro ser removido ou desactivado. Pode utilizar esta definição se forem gerados registos duplicados durante a sincronização.

9 Na janela Advanced Settings, clique em OK.

10 Clique em OK novamente para regressar à página de configuração inicial.

11 Clique em Close para sair e fechar a janela Setup.

12 Para utilizar este filtro e executar agora o processo de sincronização, clique no botão Sync Now.

Se não forem seleccionados filtros, todos os registos serão sincronizados. Só pode especificar um filtro para cada tipo de informações mas o filtro pode ter várias condições.

NOTA: Os filtros são avaliados e aplicados aos registos a partir da aplicação PIM e do Oracle CRM On Demand. Por conseguinte, só poderá utilizar campos correspondentes para a filtragem e apenas os registos que cumprirem os critérios definidos serão sincronizados entre ambas as aplicações.

Acerca da administração do Oracle PIM Sync On Demand

Os administradores da empresa podem configurar as seguintes definições do Oracle PIM Sync On Demand a partir da página Perfil da empresa no Oracle CRM On Demand:

- URL alternativo de transferência do PIM Sync
- Desactivar acesso à página de transferência do PIM Sync
- Desactivar associação de conta expandida de PIM Sync
- Desactivar associação de conta de PIM Sync

Para mais informações sobre estas definições e sobre a página Perfil da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

Definir quando as sessões de sincronização ocorrem

Pode especificar que o Oracle CRM On Demand executa sessões de sincronização automaticamente ou manualmente; isto é, apenas quando clica em Sincronizar.

Para executar sessões de sincronização automáticas

1 No menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.

2 Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Setup.

3 Clique em Configuração de aplicações.

4 Na janela Oracle PIM Sync On Demand Setup, clique em Settings.

5 Na janela Settings, clique em Advanced.

6 Na janela Advanced, seleccione o separador Quando sincronizar.

7 Utilize as seguintes informações para concluir os requisitos de sincronização:

- **Sincronizar horas por minutos.** Seleccione Cada e utilize as setas para cima e para baixo para seleccionar os intervalos de tempo. Também pode escrever manualmente os intervalos de tempo necessários nos campos do tempo. A predefinição para esta opção é: Cada 30 minutos.
- **Sincronizar horas por dia.** Seleccione cada utilizando as setas para cima e para baixo para especificar o dia, dia da semana, dia do fim de semana, semana e mês. Seleccione as setas para cima e para baixo para especificar o tempo para sincronizar para o intervalo.

8 Clique em OK.

NOTA: Algumas aplicações PIM necessitam de um nome de utilizador e palavra-passe. Se um nome de utilizador e palavra-passe não forem automaticamente fornecidos, a sincronização não pode ser executada de forma automática.

O seguinte procedimento descreve como executar sessões de sincronização manualmente.

Para executar sessões de sincronização manualmente

1 No menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.

2 Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Setup.

3 Clique em Application Setup.

4 Na janela Oracle PIM Sync On Demand Setup, clique em Settings.

5 Na janela Settings, clique em Advanced.

6 Na janela Advanced, seleccione o separador Quando sincronizar.

7 Seleccione Sincronizar apenas quando clico no botão Sincronizar.

8 Desmarque quaisquer opções de sincronização automática.

9 Clique em OK.

Executar a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand

Este tópico descreve como executar a sincronização inicial no Oracle PIM Sync On Demand.

Para executar a sincronização inicial

1. No menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand e, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.
2. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Sync Now.

Para cada tipo de registo, é apresentada uma caixa de confirmação com a lista de alterações efectuadas para os registos desse tipo. Pode rever as alterações, cancelar a sincronização ou aceitar as alterações para concluir o processo de sincronização.

Alterar as definições de sincronização

Pode alterar as definições antes de sincronizar os seus dados. Por exemplo, se achar que a sincronização está a demorar muito tempo, poderá reduzir o conjunto de dados a sincronizar durante uma sessão.

Antes de começar. Estabeleça a ligação à Internet.

Para alterar as definições de sincronização

1. No menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.
2. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Setup.
3. Para alterar o início de sessão do utilizador e a palavra-passe, escreva as novas informações na janela Oracle PIM Sync On Demand.
4. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Application Setup.
5. Na janela Oracle PIM Sync On Demand Configuration, seleccione o tipo de registo cujas definições pretende alterar e especifique as novas opções.

   Para mais informações, consulte Executar a sincronização inicial com o PIM (na página 709).
6. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Guardar.

Executar sessões de sincronização adicionais

Pretende sincronizar os seus registos sempre que actualiza, adiciona ou elimina contactos, tarefas ou compromissos. Para o fazer, tem de estar ligado à Internet, mas não é necessário ter sessão iniciada no Oracle CRM On Demand.

ATENÇÃO: Se alterar o seu fuso horário (por exemplo, se definir o relógio do seu computador para corresponder o fuso horário de outra região enquanto está a viajar), feche o Oracle PIM Sync On Demand (o PIM Sync client) e, em seguida, reabra-o. Fechar e reabrir o PIM Sync client permite à aplicação sincronizar as horas definidas para as suas tarefas e compromissos correctamente.

Antes de começar. Estabeleça a ligação à Internet.

Para executar sessões de sincronização adicionais

1. No menu Iniciar, seleccione Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand e, em seguida, Oracle PIM Sync On Demand.
2. Na janela Oracle PIM Sync On Demand, clique em Sync Now para sincronizar os tipos de registo e aplicações configurados.

   O botão Sync Now é desactivado até que uma configuração seja criada.
3. Clique no botão Fechar.

   Quando a sincronização é concluída, é apresentada uma caixa de confirmação para cada tipo de registo, com a lista de alterações para cada um. Pode rever e aceitar as alterações ou cancelar a sincronização.

Rever os resultados da sincronização

Quando a sincronização é concluída, é-lhe solicitado que confirme os resultados. Pode também rever os últimos resultados ao abrir os ficheiros de registo quando a sincronização estiver concluída:

- Um ficheiro de registo regista erros, avisos e alterações de nível elevado no Oracle CRM On Demand. Este ficheiro está no servidor e é acessível através do Oracle CRM On Demand.
- Os outros ficheiros de registo controlam as alterações efectuadas no Microsoft Outlook ou Lotus Notes a um nível detalhado. Estes ficheiros são guardados no computador.

Os ficheiros de registo são substituídos sempre que é executada uma sessão de sincronização, deste modo, contêm apenas os dados sobre a sincronização mais actual.

Para rever os resultados da sincronização do Oracle CRM On Demand

1. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
2. Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
3. Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
4. Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle PIM Sync On Demand.
5. Na página Oracle PIM Sync On Demand, clique na ligação Ver registo de sincronização.
6. Guarde o ficheiro ou abra-o directamente.

   O nome do ficheiro predefinido é pim_sync_log.txt.

O procedimento seguinte descreve a forma como rever os resultados da sincronização do Microsoft Outlook ou do Lotus Notes.

Para rever os resultados da sincronização do Microsoft Outlook ou do Lotus Notes

- No computador, abra os seguintes ficheiros:
  - PTrace.log: `C:\Documents and Settings\<Window User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations`
  - PushSyncStatus.log: `C:\Documents and Settings\<Windows User>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations`
  - Individual Sync Logs: `C:\Documents and Settings\<Windows user>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>`
    - pim_sync_log_Appointments.log
    - pim_sync_log_Contacts.log
    - pim_sync_log_ToDo's.log

Acerca da resolução de conflitos com PIMs

Os conflitos ocorrem ao nível do campo quando o mesmo campo no mesmo registo foi actualizado no Oracle CRM On Demand e no PIM. Por exemplo, se um endereço de correio electrónico tiver sido actualizado no Oracle CRM On Demand enquanto actualizou o mesmo endereço de correio electrónico no PIM, este conflito é reconhecido durante a sincronização.

Estas são as opções para resolver conflitos:

- Adicionar todos os itens em conflito

  Adicione um novo registo a cada sistema contendo valores correspondidos do registo noutro sistema. Os registos em conflito originais permanecem intactos.

  Normalmente, quando a opção Adicionar todos os itens em conflito está seleccionada, os dados em conflito originam um registo de conflitos que é adicionado a cada sistema. No entanto, se um campo de texto for alterado nos dois sistemas, e o texto num campo for uma versão truncada do texto do outro campo, o texto mais curto será substituído pelo texto mais longo.

- Ignorar todos os itens em conflito

  Permita que o conflito permaneça. Não serão efectuadas alterações em qualquer um dos sistemas.

- Notificar-me quando ocorrerem conflitos (Predefinição)

  Recebe uma notificação quando ocorrerem conflitos. O sistema apresenta uma janela com detalhes sobre cada conflito que detecta e fornece opções para resolver o conflito.

- O Oracle CRM On Demand ganha

  Utilize esta opção quando tem a certeza de que o Oracle CRM On Demand contém os dados mais actuais.

- MS Outlook ganha ou Lotus Notes ganha

  Utilize esta opção quando tem a certeza de que o PIM contém os dados mais actuais.

Se aceitar a predefinição para a resolução de conflitos (notificar-me), ser-lhe-á pedido para indicar a forma como processar cada registo em conflito. Quando resolver o conflito, a sincronização continua.

Não aparecem mensagens durante uma sincronização automático. Quando uma sincronização automática termina o utilizador é notificado com uma descrição apresentada perto do ícone do Oracle PIM Sync On Demand no tabuleiro do sistema.

NOTA: Os compromissos sobrepostos não são tratados como conflitos de dados durante as sincronizações.

Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e do Lotus Notes para o Oracle CRM On Demand. Essas mensagens de correio electrónico tornou-se o histórico de todas as interacções da conta e estão disponíveis para toda a equipa de vendas.

Quando adiciona mensagens de correio electrónico à aplicação (mensagens de correio electrónico já recebidas ou a enviar), pode:

- Adicionar o correio electrónico como um registo de tarefa (uma actividade concluída) associado aos registos Conta, Contacto, Pista, Oportunidade ou Assistência no Oracle CRM On Demand
- Adicionar os destinatários de correio electrónico como Contactos, Pistas, Oportunidades ou Pedidos de assistência ao Oracle CRM On Demand
- Criar tarefas de seguimento ou compromissos a partir das mensagens de correio electrónico no Oracle CRM On Demand
- Actualizar directamente os registos do Oracle CRM On Demand a partir do Outlook ou Notes, incluindo os novos endereços de correio electrónico
- Procurar o Oracle CRM On Demand para encontrar informações de endereçamento (apenas o Outlook Email Integration client)

Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o no portátil ou no computador de secretária.

NOTA: Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, tem de ter o privilégio Acesso de integração do correio electrónico do Outlook/Notes na sua função de utilizador.

Instalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, transfira e execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os ícones ou etiquetas seguintes à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da caixa de entrada.
- Enviar e Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.
- Localizar no CRM On Demand. Este ícone é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte Trabalhar com outras aplicações (na página 691).
- Se estiver a utilizar o Microsoft Outlook 2003, certifique-se de que o Microsoft Word não está seleccionado como editor de correio electrónico. Para verificar isto, clique em Ferramentas, na barra de menu do Outlook, e seleccione Opções. No separador Formato de correio, desmarque a caixa de verificação do campo: Utilizar o Microsoft Word para editar mensagens.

Para instalar o Outlook Email Integration client

1. Saia do Microsoft Outlook e feche todas as janelas abertas.
2. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
3. Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
4. Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
5. Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Outlook Email Integration On Demand.
6. Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
7. Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
8. Na janela, pode:
   - Clicar em Guardar para copiar o ficheiro Oracle_OEI_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a efectuar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)
   - Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.
9. Siga as instruções para concluir a instalação.

Instalar o Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrar o correio electrónico do Lotus Notes com o Oracle CRM On Demand é um processo com duas fases:

- Modificar o modelo do Lotus Notes
- Instalar o Notes Email Integration client no computador do utilizador

Modificar o modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado ao nível da empresa pelo administrador do Lotus Notes para expor os elementos necessários de código e IU que fornecem a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento seguinte descreve como transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand

1 Clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e inicie sessão em O meu suporte Oracle .

Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efectuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.

2 Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir os ficheiros Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

Instalar o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente instala e regista o Notes Email Integration client que adiciona os botões seguintes às vistas de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas das pastas A receber e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client utiliza um servidor de encaminhamento para recuperar dinamicamente um URL de instância do utilizador. Certifique-se de que tem um router configurado para trabalhar com a instalação do Notes Email Integration client. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Contacte o administrador do Oracle CRM On Demand para saber se o Notes Email Integration client está activado na empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa deverá proceder a modificações do modelo de Lotus Notes da empresa para activar o Notes Email Integration client antes de este funcionar.

  ATENÇÃO: Não tente instalar o Notes Email Integration client enquanto não tiver a certeza de que foi activado na empresa. Se o fizer, terá de desinstalar e voltar a instalar o Notes Email Integration client para que funcione.
- Para transferir o pacote de instalação para o Notes Email Integration client, clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de formação e suporte. Nessa página, clique na ligação Conhecimento e formação e, em seguida, inicie sessão em O meu suporte Oracle. Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, transfira o pacote de instalação.
- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte Trabalhar com outras aplicações (na página 691).

Para instalar o Notes Email Integration client

1 Saia do Lotus Notes e feche todas as respectivas janelas.

2 Obtenha o ficheiro de instalação do Notes Email Integration client a partir do administrador do Oracle CRM On Demand e guarde-o no ambiente de trabalho.

3 A partir do ambiente de trabalho, execute o ficheiro de instalação e siga as instruções para concluir a instalação.

Desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand quando pretender utilizando Adicionar/remover programas do Microsoft Windows.

Adicionar informações de correio electrónico do Oracle CRM On Demand

Quando adiciona mensagens de correio electrónico ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de ficheiro combinado para a mensagem e anexos não pode exceder os 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não suportam ficheiros comprimidos como anexos como, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

NOTA: Quando abrir ou criar mensagens de correio electrónico no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa no Grupo do CRM On Demand do separador Mensagem.

Para adicionar informações de correio electrónico

1 Realçar ou abrir a mensagem de correio electrónico que pretende adicionar ao Oracle CRM On Demand

2 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.

3 Na janela Iniciar sessão, introduza o endereço de correio electrónico e a respectiva palavra-passe normalmente utilizados para aceder ao Oracle CRM On Demand.

NOTA: Só é necessário iniciar sessão uma vez para cada sessão do Outlook ou do Notes; não terá de iniciar sessão de novo enquanto não fechar o Outlook ou o Notes. Os dados enviados e recebidos do Oracle CRM On Demand para o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client são sempre encriptados por questões de segurança.

4 Para ligar automaticamente emails durante esta sessão aos nomes de contactos nos campos Para, Cc e De, seleccione Sim para Associação automática.

Quando utiliza a Associação automática, a aplicação efectua procuras nas mensagens de correio electrónico existentes no Oracle CRM On Demand e adiciona automaticamente esta mensagem de correio electrónico como uma tarefa concluída. Se não for encontrada qualquer correspondência, a janela ser-lhe-á apresentada para efectuar procuras manuais e associar o correio electrónico a registos.

5 Clique no botão Iniciar sessão.

A aplicação procura registos no Oracle CRM On Demand e apresenta os resultados na janela Criar uma tarefa, tal como está descrito na seguinte tabela.

Esta área	Contém estes registos

Esta área	Contém estes registos
Registos seleccionados	Inicialmente, esta área mostra os registos de contacto cujos endereços de correio electrónico no Oracle CRM On Demand correspondem exactamente aos existentes nos campos Para, Cc e De nas mensagens de correio electrónico. Pode deslocar registos de outras áreas nesta janela para os Registos Seleccionados. Quando clica em Guardar nesta janela, a aplicação guarda o correio electrónico em todos os registos nesta área e em registos de conta associados aos mesmos. **NOTA:** Um contacto tem de ter um registo de conta associado para que esta mensagem de correio electrónico seja guardada no mesmo.
Destinatários de correio electrónico não localizados	Esta área mostra nomes apresentados nos campos Para ou Cc no correio electrónico que não podem ser correspondidos para contactos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registos relacionados	Esta área mostra os registos no Oracle CRM On Demand que estão associados aos registos de contactos que correspondem aos destinatários da mensagem de correio electrónico, por exemplo, Oportunidades.

6 A partir da janela Criar uma tarefa, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar tarefas de seguimento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	1 Na área Opções depois de guardar, seleccione a caixa de verificação Criar uma nova tarefa ou Criar um novo compromisso. 2 Clique em Guardar. 3 No formulário Nova Tarefa ou Novo compromisso, actualize as informações e guarde o registo.
Adicionar uma nova oportunidade ou um pedido de assistência ligado a um destinatário de email.	1 Na área Registos seleccionados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de email. 2 Seleccione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar novo pedido de assistência ao On Demand. 3 Actualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Novo pedido de assistência.

	4 Clique em Guardar.
Adicionar o destinatário de email como um contacto ou pista	1 Na área Destinatários de email não localizados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de email. 2 Seleccione Adicionar ao On Demand (para um novo registo de contacto) ou Adicionar nova pista ao On Demand (para um novo registo de pista). 3 Actualize as informações no formulário Novo contacto ou Nova pista. 4 Clique em Guardar. O nome do destinatário de email é movido para a área Registos seleccionados na janela.
Adicionar este email como uma tarefa concluída	1 Certifique-se de que um registo é apresentado na área Registos seleccionados. 2 Clique em Guardar. O correio electrónico é guardado como uma tarefa concluída associada a cada registo na área Registos seleccionados juntamente com as contas associadas a esses registos. São utilizados os valores predefinidos mostrados nos Detalhes da actividade, a não ser que os actualize.
Associar este correio electrónico a outro registo	1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em quaisquer registos localizados para os deslocar para a área Registos seleccionados. 2 (Opcional) Actualize as predefinições na área Detalhes da actividade. 3 Clique em Guardar. Este correio electrónico é guardado como uma tarefa associada aos registos seleccionados com os valores mostrados na área Detalhes da actividade.
Remover o registo da área Registos seleccionados	■ Clique duas vezes no registo. Move-se para o lado esquerdo da janela para que não seja ligado a este correio electrónico.

Procure o Oracle CRM On Demand para contactos, contas, oportunidades, pistas ou pedidos de assistência adicionais	1 Na lista pendente Procurar, seleccione o tipo de registo. 2 Introduza o nome que pretende procurar. 3 Clique em Enviar. Os registos que correspondem ao nome são apresentados na área Resultados da procura.
Actualizar um registo	1 Clique com o botão direito do rato no registo. 2 Seleccione Editar. 3 Actualize as informações no formulário de edição. 4 Clique em Guardar.
Actualizar um endereço de correio electrónico no Oracle CRM On Demand a partir deste correio electrónico	1 Na área Resultados da procura, clique com o botão direito no rato no registo. 2 Seleccione Associar endereço de email. 3 Na janela Associar contacto ao destinatário, seleccione o endereço de email actualizado a partir da lista pendente. 4 Clique em Guardar. O novo endereço de email é apresentado no registo de contactos.
Ver informações de registo, tal como o nome do registo, endereço de correio electrónico e nomes de registo relacionados	■ Mova o rato sobre o registo e mantenha-o nessa posição até a descrição ser apresentada, mostrando estas informações.

Para enviar uma mensagem de correio electrónico e adicionar o correio electrónico ao Oracle CRM On Demand

1 No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.

2 (Opcional) Adicione destinatários de correio electrónico dos registos Contactos do Oracle CRM On Demand:

a Na janela Mensagem, introduza um nome no campo Localizar no CRM On Demand.

b Prima Enter.

Uma janela apresenta os contactos encontrados no Oracle CRM On Demand.

c Seleccione uma destas opções: Para, CC ou BCC.

d Clique em Seleccionar.

3 Introduza informações adicionais, tal como faria normalmente para enviar um email.

4 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Enviar e Adicionar ao Oracle.

Quando clica em Guardar na janela, o correio electrónico é enviado para os destinatários seleccionados e o próprio correio electrónico é guardado de acordo com as informações na janela Criar uma tarefa.

Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office é composto pelos seguintes ficheiros de modelos transferíveis:

- Impressão em série para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Segmentation Wizard

Estes ficheiros de modelos inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e no Microsoft Excel. Se utilizar estas barras de ferramentas, pode manipular os dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel para criar mailing directo, mailing em massa ou relatórios offline actualizáveis e listas de contactos (designadas segmentos) para utilizar em campanhas de marketing.

As secções seguintes descrevem como utilizar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- Utilizar o Mail Merge for Word (na página 728). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre a abertura correcta de modelos do Mail Merge for Word e explica como criar um mailing directo ou mailing em massa no Microsoft Word utilizando dados do Oracle CRM On Demand.
- Utilizar os relatórios e análises para Excel (consultar "Utilizar relatórios e análises para Excel" na página 732). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre como criar relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes e criar novos relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel.
- Utilizar o Segmentation Wizard (na página 737). Descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre tipos de segmento e descreve como criar, enviar e exportar segmentos.

NOTA: Para utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o administrador tem de activar os serviços Internet no Oracle CRM On Demand.

NOTA: As redes que utilizam proxies autenticados não são suportadas.

Utilizar o Mail Merge for Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand para Microsoft Word para criar um mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco. Antes de o fazer, deve configurar os modelos do Mail Merge for Word.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- Transferir o modelo Mail Merge for Word (na página 729)
- Criar Modelos do Mail Merge for Word (na página 730)
- Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word (na página 731)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word (na página 728)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word

O Mail Merge for Word contém a barra de ferramentas On Demand Integration, que é utilizada para criar impressões em série com dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções da On Demand Integration.

A tabela seguinte descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Microsoft Word. As opções são: Contactos, Pistas, Contas, Oportunidades, Pedidos de assistência e Utilizar lista guardada. A escolha da opção Utilizar lista guardada permite seleccionar uma origem de dados existente armazenada como uma lista no seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados transferidos com os quais pretende estabelecer a correspondência.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções: ■ **Texto automático.** Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, pode inserir uma linha de fecho em cada mensagem utilizando a opção Texto automático. ■ **Inserir campo Oracle.** Permite inserir campos do registo do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, pode optar por inserir Nome_completo no espaço da saudação de cada mensagem.
4. Pré-visualizar	Permite pré-visualizar cada mensagem. Pode utilizar as setas para deslocar-se em cada uma.
5. Imprimir ou enviar mensagem	Permite agregar os dados no modelo e imprimir, agregar num documento do Word em separado ou agregar em mensagens de correio electrónico endereçadas individualmente e enviá-las.
6. Registar uma actividade do On Demand	Permite criar uma actividade no Oracle CRM On Demand como um registo da correspondência. Esta única actividade é associada a cada um dos destinatários das mensagens. O texto do modelo enviado é inserido automaticamente na descrição desta actividade.

Transferir o modelo Mail Merge for Word

O modelo Mail Merge for Word adiciona a barra de ferramentas da Integração do On Demand ao Microsoft Word. O procedimento seguinte descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Mail Merge for Word

1. Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.

   Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efectuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.

2. Na página My Oracle Support Knowledge, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir o modelo Oracle Mail Merge for Word.

3. Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo.

Criar modelos do Mail Merge for Word

A barra de ferramentas Mail Merge for Word (a barra de ferramentas On Demand Integration) está associada a cada ficheiro modelo. O procedimento seguinte descreve como criar um modelo do Mail Merge for Word, utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration. A utilização da barra de ferramentas para criar modelos do Mail Merge for Word permite certificar-se de que os dados do Oracle CRM On Demand irão suportar a personalização que está a incorporar no modelo.

Acerca de como abrir os modelos do Mail Merge for Word

Para certificar-se de que o Mail Merge for Word está associado a qualquer modelo que crie ou modifique, tem de abrir sempre os ficheiros modelo originais. Para certificar-se de que abriu o ficheiro modelo original, verifique a barra de título. O título do documento tem de ter uma extensão de nome de ficheiro .dot.

NOTA: Não faça duplo clique no ficheiro para abri-lo, porque este procedimento abre um novo documento do Word baseado no ficheiro modelo. Se guardar alterações enquanto estiver neste modo, estará a guardar um documento do Word normal que não tem a barra de ferramentas On Demand Integration associada.

Para criar ou modificar modelos do Mail Merge for Word

1. Clique com o botão direito do rato no modelo do Mail Merge for Word que transferiu e guardou localmente e seleccione Abrir.

   O ficheiro abre em Microsoft Word.

2. Crie uma correspondência típica utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

   É possível refinar os destinatários, inserir campos Oracle CRM On Demand, pré-visualizar e assim sucessivamente. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência utilizando a barra de ferramentas, consulte Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com o Mail Merge for Word (consultar "Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word" na página 731).

3. Antes de guardar o modelo, desligue a origem de dados do modelo da seguinte forma:

   a. Clique no botão Configuração do documento principal na barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word.

   b. Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, seleccione o botão de rádio do documento normal do Word.

      NOTA: Se a barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word não estiver visível, aceda à mesma clicando em Ver Barras de ferramentas e depois Impressão em série na barra de menus do Word. Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, clique no separador Correio e, em seguida, Iniciar impressão em série.

   ATENÇÃO: Se guardar e publicar um modelo antes de desligar a origem de dados, o ficheiro irá tentar estabelecer a ligação a uma origem de dados no computador local quando for utilizado.

4. Execute um dos seguintes procedimentos:

- Se guardar um novo modelo, seleccione Ficheiro e, em seguida, Guardar como.
- Se guardar alterações de um modelo existente, seleccione Ficheiro e, em seguida, Guardar.

Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand e agregá-los a um documento do Word. O procedimento seguinte utiliza os Contactos como um exemplo, mas também é possível criar impressões em série utilizando dados do Oracle CRM On Demand a partir de Pistas, Contas, Oportunidades e Pedidos de assistência ou utilizando uma lista de destinatários que tenha guardado localmente.

NOTA: O número máximo de registos que pode transferir é de 4000.

Para criar um mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco através do Mail Merge for Word

1. Abra o ficheiro modelo do Word que pretende utilizar para mailing directo.
2. Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e, em seguida, Contactos.
3. Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Iniciar sessão, preencha os campos adequados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
4. Na caixa de diálogo Definir lista, proceda da seguinte forma:
   a. No separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir para o Word.

      Para mais informações sobre como criar filtros, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

   b. No separador Filtros, seleccione os campos de informação específicos que pretende transferir. Só é possível seleccionar um número máximo de 40 campos.

      O sistema irá verificar o modelo actual e seleccionar automaticamente cada um dos campos necessários. É possível seleccionar campos adicionais para inserir no modelo para personalizar posteriormente a comunicação.

      NOTA: Deve também seleccionar campos adicionais de informação que podem ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, se vai enviar mensagens de correio electrónico em bloco, tem de incluir o endereço de correio electrónico no ficheiro do destinatário.

   c. Clique em OK.
5. Na caixa de diálogo Guardar lista?, proceda de uma das seguintes formas:

a Para guardar a lista localmente para utilização posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Guardar como, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Guardar.

b Se estiver a planear utilizar a lista apenas uma vez, clique em Não e, em seguida, clique em OK. Se seleccionar esta opção guarda automaticamente a lista de destinatários como um ficheiro temporário que vai ser eliminado depois da utilização.

6 Na caixa de diálogo Destinatários da impressão em série, pode proceder da seguinte forma:

- Limpe as caixas de selecção para remover destinatários desta correspondência.
- Seleccione as caixas de selecção para incluir destinatários nesta correspondência.

Quando terminar de editar os destinatários, clique em OK.

NOTA: Pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da impressão em série clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas On Demand Integration.

7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para mais informações acerca do botão Refinar mensagem, consulte Utilizar o Mail Merge for Word (na página 728).

8 Clique em Pré-visualizar e utilize as setas para percorrer cada mensagem para visualizar como vão aparecer quando impressas ou enviadas por correio electrónico.

Para mais informações acerca do botão Pré-visualizar, consulte Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word (na página 728).

9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e, em seguida, proceda de uma das seguintes formas:

a Para enviar para outro documento do Word, seleccione Agregar para documento.

b Para imprimir, seleccione Agregar para impressora.

c Para distribuir como mensagens de correio electrónico em bloco, seleccione Enviar como mensagem de correio electrónico.

d Para distribuir como faxes em bloco, seleccione Enviar como fax.

NOTA: Para distribuir correspondência como faxes em bloco, o utilizador tem de configurar o Microsoft Office. Para mais informações, procure por "fax" nos ficheiros de ajuda do Microsoft Office.

10 (Opcional) Clique em Registar uma actividade do On Demand para criar uma única actividade do Oracle CRM On Demand que será associada a todos os contactos seleccionados para a impressão em série. O campo Descrição da actividade é preenchido automaticamente com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Guardar.

Utilizar relatórios e análises para Excel

Ao utilizar os Relatórios e análises para Excel, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand para o Microsoft Excel e trabalhar com estes para criar relatórios. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel (na página 733)
- Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel (na página 733)
- Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel (na página 734)
- Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel (na página 734)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas On Demand Integration, a qual pode utilizar para criar relatórios utilizando os dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A seguinte tabela descreve a barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Configurar o relatório On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Excel.
Actualizar o relatório On Demand	Actualiza os dados que está a visualizar no Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.

Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel

Se utilizar Relatórios e análises para Excel, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando clicar em Configurar relatório On Demand na barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel, é apresentada a caixa de diálogo Configurar relatórios. Se utilizar a caixa de diálogo Configurar relatórios, pode editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover relatórios existentes. A tabela que se segue descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório seleccionado.

Botão	Comentários
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registo seleccionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo. Para obter informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).
Remover relatório	Clique para remover um relatório do livro do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório seleccionado actualmente. Após a execução, o relatório é adicionado ao livro como uma nova folha de cálculo.
Sair	Clique para sair da caixa de diálogo Configurar relatórios.

Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

O modelo Relatórios e análises para Excel adiciona a barra de ferramentas da Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

1. Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
2. Clique no separador Suporte.
3. Clique em Início de sessão do My Oracle Support.
4. Clique em Iniciar sessão e, em seguida, introduza as credenciais de início de sessão.
5. No campo Procurar base de conhecimentos, introduza 433624.1 e inicie a procura.
6. Clique na ligação para o modelo Relatórios e análises do Oracle para Excel.
7. Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo (ficheiro ZIP).
8. Descompacte o ficheiro ZIP num directório local.

Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Executar relatórios existentes
- Criar novos relatórios

Executar relatórios existentes

O procedimento seguinte descreve como executar um relatórios existente utilizando Relatórios e análises para Excel. Inclui também um passo opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, pode trabalhar com os dados no seu livro de trabalho. Pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas suas folhas de relatórios.

NOTA: Quando adicionar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos e gráficos, deve criá-los em novas folhas de trabalho, caso contrário quando actualizar os relatórios este poderão ser substituídos.

Para executar relatórios existentes

1. Abra o ficheiro de modelo do Excel.
2. Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
3. Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
4. Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Seleccionar tipo de registo, seleccione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são : Conta, Contacto, Oportunidade, Pista, Pedido de assistência ou Solução.

   Os relatórios disponíveis para o tipo de relatório seleccionado aparecem na lista Relatórios disponíveis. Pode editar um relatório existente, remover um relatório existente ou criar novos relatórios. Para mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel (na página 733). Para mais informações sobre a criação de novos relatórios, consulte Criar novos relatórios neste tópico.
5. Seleccione um relatório existente a partir da lista Relatórios disponíveis.
6. (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório seleccionado actualmente.

   a. Na caixa de diálogo Definir relatório, no separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir.

      Para mais informações sobre como criar filtros, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

   b. No separador Campos, seleccione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.

      NOTA: Pode seleccionar até 100 campos para incluir num relatório.
7. Clique em Executar relatório.

   Os dados solicitados são inseridos no livro do Excel como uma nova folha com o nome do relatório.
8. Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.
9. Clique em Actualizar relatório On Demand para actualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Quando clica em Actualizar relatório On Demand, cada folha de relatório no livro de trabalho é substituída pelas informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Criar novos relatórios

O procedimento seguinte descreve como criar e executar um novo relatório utilizando Relatórios e análises para Excel.

Para criar novos relatórios

1. Abra o ficheiro de modelo do Excel que pretende utilizar para criar o seu relatório.
2. Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
3. Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
4. Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Seleccionar tipo de registo, seleccione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são : Conta, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência ou Solução.

   Os relatórios disponíveis para o tipo de registo seleccionado aparecem na lista Relatórios disponíveis.
5. Clique em Novo relatório para criar a sua própria consulta.

   NOTA: Criar um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de relatório seleccionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo.
6. Na caixa de diálogo Definir relatório, efectue o seguinte procedimento:

   a. No separador Filtros, defina os critérios para os dados que deseja transferir.

      Para mais informações sobre como criar filtros, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

   b. No separador Campos, seleccione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.

      NOTA: Pode seleccionar até 100 campos para incluir num relatório.
7. Na caixa de diálogo Guardar relatórios, introduza um nome para este relatório no campo Nome do relatório para utilização futura e, em seguida, clique em, Guardar.
8. Na caixa de diálogo Configurar relatórios, seleccione o relatório que acabou de criar e clique em Executar relatório.

   O relatório que criou aparece como uma folha no Excel com o nome que indicou.
9. Depois de adicionar todos os relatórios de que necessita, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e começar a trabalhar com os dados na sua folha.

10 Clique em Actualizar relatório On Demand para actualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Clicar em Actualizar relatório On Demand actualiza todas as folhas de relatórios do livro.

Utilizar o Segmentation Wizard

Se utilizar o Segmentation Wizard, pode definir os segmentos de contactos com base em vários tipos de registo. Um segmento é uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard (na página 737)
- Acerca do Segmentation Wizard (na página 738)
- Transferir o Segmentation Wizard (na página 739)
- Criar segmentos (na página 739)
- Enviar segmentos (na página 741)
- Exportar segmentos (na página 742)

Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Manage Segments (Gerir segmentos)	Permite criar e actualizar segmentos utilizando dados do Oracle CRM On Demand, e exportar segmentos como ficheiros CSV.
Refresh Segment (Actualizar segmento)	Actualiza os dados que está a visualizar no Microsoft Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.
Upload Segments (Enviar segmentos)	Envia a lista de segmentos do Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand.

Acerca do Segmentation Wizard

Pode utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (ou seja, listas de contactos) com base numa combinação dos campos conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas alvo.

Pode criar os seguintes tipos de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser actualizados sempre que seja necessário. Quando actualizar um segmento dinâmico, os filtros guardados com o segmento serão aplicados novamente aos registos no Oracle CRM On Demand e o segmento é actualizado para incluir novos registos. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como um instantâneo. Com um segmento estático também pode seleccionar manualmente os contactos que serão incluídos na lista. Não é possível actualizar um segmento estático.
- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados em dados de uma origem ou sistema externo. O Segmentation Wizard procura registos do Oracle CRM On Demand que correspondam à lista externa de dados e devolve os contactos ligados.

Além disso, o Segmentation Wizard permite:

- Enviar segmentos como destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como ficheiros CSV

Cenário para utilizar o Segmentation Wizard

A equipa de marketing está a planear a organização de um evento de marketing na Alemanha para executivos no sector automóvel. O evento irá permitir que os executivos da sua empresa ajudem a concluir grandes oportunidades activas antes do final do trimestre.

Para gerar um segmento que suporte esta necessidade de negócio, aplique estes filtros:

- O Contacto por função está definido como Presidente.
- A Localização da conta está definida como Alemanha.
- A Indústria da conta está definida como Automóvel.
- A Fase de vendas da oportunidade está definida como Oportunidade de negociação.
- O valor de Receitas é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contactos no Oracle CRM On Demand que cumpre todos os critérios definidos pelo utilizador.

Por exemplo, para que seja incluído na lista, o registo de contacto (para além de ter Presidente como título da função) tem de estar ligado a registos de oportunidade e conta que cumprem os critérios para esses tipos de registo.

Transferir o Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand. O procedimento seguinte descreve a forma como transferir o Segmentation Wizard (um ficheiro do Excel).

Para transferir o Segmentation Wizard

1. Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.

   Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efectuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador antes de iniciar sessão.

2. Na página My Oracle Support , clique em Transferências e, em seguida, clique em Segmentation Wizard.

3. Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo (ficheiro ZIP).

4. Descompacte o ficheiro ZIP num directório local.

Criar segmentos

Quando criar um segmento, especifique primeiro o tipo de segmento que pretende criar. Em seguida, configure os filtros para definir o segmento, introduza um nome para o segmento e gere o segmento a partir de registos do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um segmento.

Antes de começar. Certifique-se de que os valores dos filtros introduzidos têm correspondência com os valores dos registos que pretende incluir no segmento. Para mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

NOTA: O Segmentation Wizard não suporta campos de lista de escolha múltipla.

Para criar um segmento

1. Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).

2. Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).

3. Se for solicitado, seleccione as opções que activam as macros.

4. Se for solicitado, inicie sessão utilizando o endereço de correio electrónico e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand.

5. Na janela Manage Segments (Gerir segmentos), clique em Novo.

6 Na janela New Segment (Novo segmento), seleccione o tipo de segmento:

- **Dynamic (Dinâmico).** Permite guardar os critérios para o segmento e actualizar o mesmo com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
- **Static (Estático).** Permite filtrar inicialmente uma lista de contactos e, em seguida, escolher de forma selectiva os contactos que serão incluídos no segmento.
- **External (Externo).** Permite utilizar uma lista de dados externa (ficheiro CSV externo) para obter uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basear os segmentos num ficheiro de terceiros que poderá ter sido adquirido ou extraído pelo utilizador a partir de outros sistemas de dados internos.

  O Segmentation Wizard gera o segmento através da correspondência dos registos no Oracle CRM On Demand com os registos do ficheiro CSV. Pode especificar os campos que pretende utilizar quando efectuar a correspondência dos registos.

7 (Apenas para os tipos de segmento Dynamic ou Static) Configure os filtros de modo a que sejam aplicados aos diferentes tipos de registo na janela Definir filtros do segmento.

NOTA: Os valores dos filtros dos campos numéricos devem ser introduzidos sem utilizar separadores de milhares e devem ter um ponto (.) como separador decimal. Por exemplo, introduza 1000.50 para mil dólares e cinquenta cêntimos num campo de moeda dos EUA.

a Clique no separador que corresponde ao tipo de registo do primeiro filtro.

  Quando definir filtros em qualquer tipo de registo, os contactos que estão ligados aos registos que cumprem esses critérios são incluídos no segmento.

b Seleccione Campo, Condição e Valor do filtro para definir o primeiro filtro.

c Repita o Passo a e o Passo b até definir todos os filtros para este segmento.

d Clique em Save Segment (Guardar segmento).

8 (Apenas para os tipos de segmento external) Configure o segmento da seguinte forma:

a Na janela External List (Lista externa), especifique o tipo de registo que a lista externa contém e se pretende aplicar filtros de contactos adicionais.

b Na janela Find External List (Procurar lista externa), seleccione o ficheiro CSV.

c Na janela External List (Lista externa), seleccione os campos que pretende que o Segmentation Wizard utilize para determinar as correspondências entre o ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, efectue a correspondência entre os campos do ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, e clique em Save (Guardar).

9 Na janela Save Segment (Guardar segmento), introduza um nome para o segmento e clique em Save (Guardar).

O Segmentation Wizard gera uma lista de registos de contactos que cumpre todos os critérios configurados. A lista é apresentada numa folha de cálculo recentemente criada com a etiqueta utilizada pelo utilizador como nome do segmento.

NOTA: Quando o Segmentation Wizard gera o segmento, devolve apenas os registos aos quais o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand.

10 (Opcional, apenas para os segmentos estáticos) Seleccione ou limpe os contactos na janela List Members (Membros da lista) e clique em Save (Guardar).

O seguinte procedimento descreve a forma como actualizar um segmento dinâmico.

NOTA: Quando actualizar um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

Para actualizar um segmento dinâmico

1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).

2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Actualizar segmento.

3 Na janela Actualizar segmentos dinâmicos, seleccione o segmento.

4 Clique em Actualizar.

O seguinte procedimento descreve a forma como actualizar um segmento dinâmico ou estático.

Para actualizar um segmento dinâmico ou estático

1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).

2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).

3 Seleccione o segmento dinâmico ou estático que pretende actualizar.

4 Clique em Editar.

5 Execute um dos seguintes procedimentos:

- Para os Segmentos estáticos, seleccione ou limpe os contactos na janela Seleccionar membros do segmento.
- Para os Segmentos dinâmicos, actualize os filtros.

6 Clique em Guardar.

O Segmentation Wizard gera o segmento utilizando os critérios recentemente definidos.

Enviar segmentos

É possível enviar os segmentos criados no Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand. Quando enviar um segmento, o Oracle CRM On Demand liga os contactos da lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Os contactos são apresentados na secção Destinatários na página Detalhes da campanha.

O seguinte procedimento descreve a forma como enviar um segmento para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que pretende ligar ao segmento.

Para enviar um segmento

1. Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
2. Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Enviar segmentos.
3. Na janela Enviar segmentos:
   a. Seleccione os segmentos que pretende enviar.
   b. Seleccione a campanha para este segmento.
   c. Seleccione o estado de entrega para os destinatários que estiver a enviar.

      O valor seleccionado é apresentado na coluna Estado de entrega na secção Destinatários na página Detalhes da campanha.
   d. Clique em Enviar.

   NOTA: É possível enviar um total de 30.000 destinatários para uma única campanha.

Exportar segmentos

É possível exportar um segmento como um ficheiro CSV, o qual poderá distribuir a terceiros. O seguinte procedimento descreve a forma como exportar segmentos.

Para exportar um segmento

1. Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
2. Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
3. Na janela Gerir segmentos, seleccione o segmento que pretende exportar e clique em Exportar.
4. Desloque os campos que pretende incluir para a área Campos seleccionados, organize-os de acordo com a ordem pretendida e, em seguida, clique em Exportar.
5. Na janela Guardar como, atribua um nome ao ficheiro e guarde-o na localização pretendida.

14 Relatórios

Utilize a Página principal de relatórios para criar e apresentar relatórios e gráficos sobre os dados empresariais. A Página principal de relatórios mostra um catálogo dos relatórios disponíveis. Fornece um ponto de partida para devolver, imprimir e guardar relatórios. Se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, também poderá criar relatórios personalizados a partir desta página e disponibilizá-los para os funcionários na sua empresa.

Para alterar a visibilidade em relação a registos ou a livros diferentes, utilize o Selector de livros. Para obter mais informações sobre a visibilidade em relação aos registos e quais os registos que estão disponíveis para o utilizador, consulte Acerca da visibilidade para registos no Analytics (consultar "Acerca da visibilidade de registos no Analytics" na página 744).

NOTA: As alterações efectuadas aos campos Idioma predefinido, Moeda e País nas páginas Perfil pessoal não se reflectem em todos os relatórios e análises até que termine a sessão e volte a iniciá-la de novo. Dependendo também do idioma predefinido da empresa, poderá visualizar determinados itens nos relatórios num idioma diferente da pessoal, o idioma predefinido. Embora qualquer alteração efectuada ao fuso horário não se reflicta nos relatórios, é inicializado um conjunto de valores diferente para as variáveis da sessão que dependem do valor do fuso horário quando iniciar sessão na próxima vez.

Nota para utilizadores iniciais: Alguns relatórios são actualizados durante a noite, pelo que poderá não ver os dados nos relatórios durante o primeiro período de 24 horas depois de iniciar sessão. Por exemplo, os Relatórios de eficácia de vendas só mostram dados depois do período inicial.

Existem dois tipos de relatório:

- **Relatórios personalizados.** Os relatórios personalizados são criados pelo utilizador ou respectivos colegas. Estão disponíveis na secção Análises e relatórios personalizados da Página principal Relatórios. Pode aceder aos relatórios criados anteriormente através da ligação A minha análise. Pode aceder aos relatórios partilhados criados por si e respectivos colegas através da ligação Análise personalizada partilhada. Para obter mais informações sobre como aceder aos relatórios personalizados existentes, consulte Configurar pastas de relatórios (na página 758). Para criar o seu próprio relatório, clique na ligação Estruturar análise. Para obter mais informações sobre como criar o seu próprio relatório personalizado, consulte Iniciação com respostas (Relatórios personalizados) (na página 769).
- **Relatórios pré-criados.** Os relatórios pré-criados são fornecidos com o Oracle CRM On Demand. Estão disponíveis nas secções Listas rápidas, Análise do pipeline, Eficácia de vendas, Clientes, Serviço e Eficácia de marketing da Página principal Relatórios. Não é possível editar nem eliminar os relatórios pré-criados. No entanto, pode abrir, editar e guardar estes relatórios com nomes diferentes. Pode utilizá-los para formar a base de um novo relatório personalizado. Para obter mais informações sobre relatórios predefinidos, consulte Acerca dos relatórios pré-criados (na página 751).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

Acerca da visibilidade de registos no Analytics (na página 744)

Acerca dos relatórios pré-criados (na página 751)

Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers (na página 756)

Gerir relatórios (na página 757)

Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769)

Acerca das limitações nos relatórios (na página 771)

Painéis (na página 1053)

Optimizar o desempenho (na página 1046)

Acerca da visibilidade de registos no Analytics

A visibilidade é controlada por várias definições no Analytics que são aplicadas pela ordem seguinte:

1. Definição Ter acesso a todos os dados no Analytics (nos privilégios de função)
2. Definição Área de informações empresariais de relatórios no perfil de utilizador
3. Definição Área de informações empresariais do histórico no perfil de utilizador
4. Livros e o Selector de livros
5. Delegação do utilizador
6. Definição Posso ler todos os registos com base na função (nos perfis de empresa e utilizador)

Um administrador que utilize estas definições pode controlar que registos devem figurar nos relatórios executados pelo utilizador. Por exemplo, um gestor pode apresentar as respectivas oportunidades, bem como as oportunidades dos funcionários que reportam a esse gestor, mas as definições de um representante de vendas limitam as oportunidades apenas às que pertencem ao representante de vendas.

Definição Aceder a todos os dados do Analytics

Os utilizadores com o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics nas respectivas configurações de função dispõem de total visibilidade para os dados de toda a organização, incluindo os registos marcados como Privados. Este privilégio é normalmente atribuído ao administrador da empresa. Este privilégio substitui qualquer definição de Visibilidade do Analytics.

Se a função de utilizador não incluir o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics, a definição Visibilidade do Analytics especificada no perfil de empresa ou utilizador determinará quais os dados que os utilizadores poderão apresentar nos relatórios.

Definição Área de informações empresariais de relatórios

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada num perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa. Esta definição tem os seguintes valores:

- **Visibilidade do gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem directamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como Privados
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos

Área de informações empresariais do histórico

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada num perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa.

Esta definição pode ter os seguintes valores:

- **Visibilidade do gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem directamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como Privados
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos
- **Visibilidade total**. Combina visibilidade do gestor e da equipa para apresentar os próprios dados e os dados que pertencem aos subordinados e dados partilhados entre o utilizador e os subordinados.

Livros e o Selector de livros

Se tiver a definição Visibilidade total, a funcionalidade Livros irá permitir-lhe controlar que dados são apresentados nos relatórios. A utilização do Selector de livros nas páginas Relatórios permite-lhe restringir os dados aos incluídos num livro e livros secundários, se existirem. Esta funcionalidade só está disponível se lhe tiverem sido atribuídos um ou mais livros e estiver a utilizar uma área de informações empresariais do Analytics (e não Reporting). Se tiver o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics, continuará a visualizar todos os dados, independentemente do livro que estiver seleccionado. Da mesma forma, a visibilidade Posso ler todos os registos com base na função substitui a Visibilidade do livro no Analytics.

Um administrador da empresa pode predefinir um livro para o Selector de livros nas páginas Relatórios para cada utilizador. Esta definição é especificada no campo Livro predefinido para o Analytics no perfil de utilizador.

Nota: Se o livro predefinido no perfil for definido para um livro que não pode conter dados ou se for definido para um livro que não tem acesso a, obtém um erro indicando que esse acesso é negado.

Delegação do utilizador

A funcionalidade Delegação do utilizador permite um maior controlo sobre os dados apresentados nos relatórios. A utilização do Selector de livros nas páginas Relatórios permite-lhe ver os dados de qualquer utilizador que o tenha adicionado à lista Utilizador delegado. Pode seleccionar o nome do utilizador a partir do Selector de livros para ver os dados desse utilizador. O relatório deixou de apresentar os dados pessoais para

apresentar apenas os dados do utilizador seleccionado. No entanto, a definição Visibilidade do Analytics permanece activa. Por exemplo, se Ryan o adicionou a esta lista de utilizadores delegados e a respectiva definição Visibilidade do Analytics for Visibilidade do gestor, não terá necessariamente de apresentar os mesmos dados que Ryan no relatório, a não ser que também tenha activada a definição Visibilidade do gestor.

Definição Posso ler todos os registos com base na função

Este controlo está presente tanto no perfil de empresa como nos perfis de utilizadores. Este controlo determina se o Oracle CRM On Demand Answers tem em conta uma definição da função para Posso ler todos os registos dos tipos de registo. Quando este controlo está definido como Sim no perfil de empresa ou definido como Sim ou Nulo num perfil de utilizador e qualquer tipo de registo tiver o sinalizador Posso ler todos os registos marcado, um utilizador poderá apresentar todos os registos desse tipo de registo nos relatórios. Quando estas condições não são preenchidas, o Oracle CRM On Demand Answers impõe as predefinições de visibilidade presentes nas áreas de informações empresariais de relatórios e do Analytics.

Se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver activada para um utilizador, o Oracle CRM On Demand Answers irá ignorar a definição de visibilidade nos tipos de registo marcados com Posso ler todos os registos na definição da função. Para os restantes tipos de registo, o Oracle CRM On Demand Answers impõe a visibilidade baseada nas predefinições de visibilidade para as áreas de informações empresariais de relatórios e do histórico. Por exemplo, se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver activada para o perfil do utilizador, a respectiva definição de visibilidade para as áreas de informações empresariais de relatórios estiver definida como Visibilidade do gestor e Posso ler todos os registos estiver definida para Oportunidade mas não para os tipos de registo de Contacto, todas as oportunidades serão apresentadas quando executar um relatório mas apenas para os contactos que lhe pertencerem a si e aos respectivos subordinados.

As empresas e os administradores da empresa devem ter em consideração os seguintes aspectos quando utilizarem a definição do tipo Posso ler todos os registos com base na função no Analytics:

- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui a Visibilidade do livro. Quando selecciona um livro no Selector de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função activada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os incluídos nesse livro.
- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui os aspectos de hierarquia do utilizador e delegação do utilizador referentes à visibilidade no Analytics. Quando selecciona um livro no Selector de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função activada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os que espera ver para o utilizador seleccionado.
- Nos relatórios com dois ou mais tipos de registo, a visibilidade para os registos baseia-se no tipo de registo com o controlo de visibilidade mais restritivo. Por exemplo, se a visibilidade do tipo de registo baseado na função estiver activada ao nível do tipo de registo do contacto, mas não no tipo de registo da oportunidade e ambos os tipos de registo se encontrarem no relatório, o Analytics mostrará apenas as oportunidades a que o utilizador tem acesso e respectivos contactos associados.
- Nas áreas de informações empresariais do histórico, o acesso ao tipo de registo do funcionário é sempre baseado na visibilidade do gestor. No entanto, esta restrição não se aplica às áreas de informações empresariais em tempo real. A visibilidade dos tipos de registo baseados em funções não afecta esta restrição.
- O acesso à quota de utilizador é sempre baseado na visibilidade do gestor em ambas as áreas de informações empresariais em tempo real e do histórico. A visibilidade do tipo de registo baseado na função não afecta este comportamento.

Segurança e visibilidade de dados em áreas de assunto do Analytics e do Reporting

Os dados visualizados em relatórios baseiam-se na segurança e visibilidade dos dados definidos para tipos de registo e nas predefinições de visibilidade definidas para as áreas de informações empresariais de análises e relatórios. A maioria dos tipos de registo são garantidos em cada área de informações empresariais, mas existem excepções a esta regra para suportar as necessidades de geração de relatórios de tipos de registo associados ainda que estes tipos de registo associados não sejam explicitamente partilhados ou propriedade de um utilizador. Por exemplo, o tipo de registo da conta só é garantido em áreas de informações empresariais em que a conta é o principal tipo de registo orientador mas sem restrições nas áreas de informações empresariais remanescentes.

O objectivo de manter um tipo de registo sem restrições numa área de informações empresariais é de permitir comunicar sobre as associações entre tipos de registo. Por exemplo, na área de informações empresariais Histórico de pistas pode comunicar sobre pistas propriedade do ou partilhadas pelo utilizador e aquelas contas correspondentes a pistas mesmo quando essas contas associadas não pertencem nem são partilhadas pelo utilizador.

A tabela seguinte detalha a visibilidade dos tipos de registo nas áreas de informações empresariais de análises.

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
Conta	Morada da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico do concorrente da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta e do parceiro	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta e da conta relacionada	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico dos contactos da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da conta	Garantido	Garantido	Garantido
	Histórico da equipa da conta	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de informações empresariais	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
Concorrente da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Conta relacionada com a conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Actividade	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Activo	Todos	Garantido com base no tipo de registo da conta	Garantido com base no tipo de registo da conta	Garantido com base no tipo de registo da conta
Actividade de chamadas	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Campanha	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Contacto	Histórico da equipa de contacto	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de informações empresariais	Garantido	Garantido	Garantido
Interesses do contacto	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Receitas do contacto	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Concessionário	Histórico do concessionário	Garantido	Garantido	Garantido
	Outras áreas de informações empresariais	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Funcionário	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Agregado familiar	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
MedEd	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Oportunidad	Todos	Garantido	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa	Visibilidade total
e				
Concorrente da oportunidade	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da oportunidade	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Carteira	Todos	Garantido	Garantido	Garantido
Receitas do produto	Todos	Garantido	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade para visibilidade do gestor e baseado no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto para visibilidade da equipa
Quota	Todos	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Contacto da relação	Todos	Sem restrições	Sem restrições	Sem restrições
Pedido de assistência	Todos	Garantido	Garantido	Garantido

A tabela seguinte detalha a visibilidade dos tipos de registo nas áreas de informações empresariais de relatórios.

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
Conta	Contas	Garantido	Garantido
	Contas e concorrentes	Garantido	Garantido
	Contas e parceiros	Garantido	Garantido
	Contas e contas	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
	relacionadas		
	Objectos personalizados 1,2,3 e contas	Garantido	Garantido
	Outras áreas de informações empresariais	Sem restrições	Sem restrições
Concorrente da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Conta relacionada com a conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Actividade	Actividades partilhadas	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de informações empresariais	Garantido	Garantido
Activo	Todos	Garantido com base na Conta	Garantido com base na Conta
Campanha	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Contacto	Todos	Garantido	Garantido
Objectos personalizados 1-15	Todos	Garantido	Garantido
Funcionário	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Agregado familiar	Todos	Garantido	Garantido
Pista	Todos	Garantido	Garantido
Oportunidade	Todos	Garantido	Garantido
Concorrente da oportunidad	Todos	Sem restrições	Sem restrições

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
e			
Parceiro da oportunidade	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Receitas do produto	Todos	Garantido	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto
Quota	Todos	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Contacto da relação	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Pedido de assistência	Todos	Garantido	Garantido

Notas:

1. A visibilidade do tipo de registo baseado na função está activada em todos os tipos de registo.

2. A visibilidade do livro no Oracle CRM On Demand Answers está activada para os tipos de registo seguintes: Conta, Actividade, Activo (com base na conta), Contacto, Agregado familiar, Pista, Oportunidade, Receitas do produto, Pedido de assistência e Objectos Personalizados 1 a 15. A visibilidade do livro nas áreas de informações empresariais de relatórios mostra registos no livro actual, mas nas áreas de informações empresariais de análises também mostra registos contidos nos livros secundários.

Acerca dos relatórios pré-criados

O Oracle CRM On Demand fornece um número de relatórios pré-criados. Não é possível editar ou eliminar relatórios pré-criados. No entanto, pode abrir, editar e guardar estes relatórios com nomes diferentes. Pode utilizá-los para servir de base a um novo relatório personalizado. Estes relatórios estão na Página principal de relatórios e estão organizados pelas secções seguintes:

- Listas rápidas
- Análise do pipeline
- Eficácia de vendas
- Clientes
- Assistência
- Eficácia de marketing

- Controlo de utilização

Listas rápidas

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Oportunidades por conta	Apresenta uma lista de todas as oportunidades por conta do utilizador
Oportunidades por fase de vendas	Apresenta uma lista de todas as oportunidades do utilizador por fase de vendas
Actividades por oportunidade	Cria e avalia uma lista de todas as actividades por oportunidade do utilizador
Contas por representante de vendas	Apresenta uma lista de todas as contas do utilizador por representante de vendas
Lista de correio de contactos	Apresenta e imprime uma lista de correio de todos os contactos por conta do utilizador
Lista de funcionários	Apresenta uma lista completa dos utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa

Análise do pipeline

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do pipeline	Analisa o pipeline do utilizador para identificar oportunidades e desafios
Análise das receitas de oportunidades	Analisa as receitas de oportunidades do utilizador
Análise da qualidade do pipeline	Avalia a qualidade do negócios do utilizador e identifica os negócios mais importantes que podem ser direccionados e fechados rapidamente
Análise do pipeline da equipa	Analisa os negócios do utilizador por equipa
10 principais oportunidades	Visualiza e analisa os dez principais negócios
Análise do pipeline histórico	Analisa o pipeline numa base histórica para avaliar o desempenho actual em comparação com as expectativas passadas
Análise trimestral do histórico de	Compara o histórico de receitas previstas com

Nome do relatório	Descrição
receitas previstas	as receitas actuais por trimestre
Análise trimestral do histórico de receitas da oportunidade	Compara o histórico de receitas da oportunidade com as receitas actuais por trimestre
Análise trimestral de receitas fechadas	Compara as receitas fechadas do último trimestre com as receitas actuais
Oportunidade vs. Receitas previstas vs. Receitas fechadas	Fornece uma visão numa visualização do desempenho de receitas trimestrais do utilizador
Análise do histórico da fase de vendas	Analisa a actividade do pipeline e outras métricas do histórico da fase de vendas

Eficácia de vendas

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Lista de melhores desempenhos	Visualiza, analisa e identifica os melhores desempenhos do utilizador nas regiões, indústrias, etc.
Análise trimestral de Eficácia de Vendas	Analisa a eficácia de vendas trimestre a trimestre por subordinado
Análise trimestral de Eficácia de Vendas da equipa	Analisa a eficácia de vendas por equipa
Análise da actividade da equipa	Analisa a actividade da equipa para melhorar a produtividade da equipa
Análise da taxa de sucesso da equipa	Avalia a eficácia da taxa de sucesso da equipa
Análise do ciclo de vendas médio da equipa	Analisa a eficácia do ciclo de vendas médio da equipa

Clientes

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de oportunidades do número de contas	Analisa o número total de contas com oportunidades por dados demográficos diferentes
Análise do número de contas	Analisa o número total de contas por dados

Nome do relatório	Descrição
	demográficos diferentes
Análise de contactos por oportunidade	Analisa o número de contactos com oportunidades por vários critérios
Análise de contactos por conta	Analisa o número total de contactos por critérios da conta
10 principais clientes	Visualiza e analisa as dez principais contas do utilizador
Análise da conta	Analisa as contas e os clientes do utilizador
Análise de receitas fechadas por conta	Analisa as receitas fechadas por dados demográficos da conta

Assistência

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise da assistência	Identifica problemas de assistência importantes e controla as tendências de assistência na área do utilizador.
Lista de relatórios de assistência	Revê uma lista de pedidos de assistência importantes. Estes dados são actualizados diariamente.
Análise da antiguidade de pedidos de assistência actuais	Analisa e gere a antiguidade dos pedidos de assistência.
Análise de pedidos de assistência abertos	Avalia e analisa os pedidos de assistência abertos do utilizador.
Análise do número de pedidos de assistência	Avalia e analisa o número total de pedidos de assistência do utilizador.
Análise do serviço da equipa	Analisa os pedidos de assistência por membro da equipa.

Eficácia de marketing

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Estado da campanha activa	Analisa as métricas de desempenho para campanhas activas.

Nome do relatório	Descrição
Resultados da campanha concluída	Gera gráficos e compara métricas de desempenho específicas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por nome da campanha	Avalia as métricas de desempenho seleccionadas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por tipo de campanha	Avalia as métricas de desempenho seleccionadas por tipo de campanha para campanhas concluídas.
Análise de seguimento da pista	Analisa a antiguidade, seguimento e tendências de estado das pistas.
Análise da origem de pistas	Analisa as tendências de volume das pistas por origem da pista.
Análise da origem da oportunidade por data de fecho	Controla a tendência das origens de pistas para oportunidades baseadas na data de fecho da oportunidade.
Análise da origem da oportunidade por data de criação	Controla a tendência para origens de pistas para oportunidades baseadas na data de criação da oportunidade.
Receitas previstas	Estima as receitas fechadas futuras. A estimativa baseia-se nas métricas de desempenho passado.

Controlo de utilização

Os relatórios Controlo de utilização estão disponíveis para utilizadores que têm o privilégio Controlo de utilização. A tabela seguinte lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de utilização do objecto da aplicação	Analisa a utilização do tipo de registo na aplicação por trimestre de calendário do ano seleccionado.
Análise da adopção de utilizadores	Analisa a adopção de utilizadores da aplicação baseada nos inícios de sessão de utilizadores.
Descrição geral da configuração	Apresenta um resumo da configuração da aplicação e detalhes de configuração para a empresa.
Inícios de sessão de utilizadores por função	Apresenta e analisa os inícios de sessão de utilizadores por função e por ano e mês do calendário.
Inícios de sessão de utilizadores por 25 principais utilizadores	Apresenta e analisa os inícios de sessão de utilizadores principais por ano e mês do calendário.
10 principais vistas de página	Apresenta e analisa o desempenho das 10 principais vistas de página da aplicação.
Desempenho do Analytics	Apresenta uma análise do desempenho das

Nome do relatório	Descrição
	consultas e painéis de relatórios e análises.

Métrica do relatório

A métrica seguinte aparece em alguns dos relatórios anteriores:

- **Volume médio do negócio.** O volume médio do negócio é baseado nas receitas da oportunidade, que são convertidas para a moeda predefinida do utilizador.
- **Custo por venda fechada.** O custo dividido pelo número de ganhos.
- **Custo por pista.** O custo dividido pelo número de pistas.
- **ROI (Retorno sobre o investimento).** O rácio de retorno sobre o investimento é calculado utilizando as receitas totais da oportunidade que derivam da campanha (Ganho) e do custo real total da campanha (Custo). A fórmula é (Ganho menos custo) dividida pelo Custo.
- **Taxa de ganhos da oportunidade.** A percentagem das oportunidades ganhas.

Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers

O Oracle CRM On Demand Answers suporta vários formatos de opções do calendário:

- **Trimestre de calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses consiste em quatro trimestres de três meses cada. Cada mês é um mês completo e começa e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e terceiro meses têm 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 anos consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro e segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calendário fiscal personalizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e de fim exclusivas para cada ano. Também permite que uma empresa processe de forma exclusiva anos que tenham uma quinquagésima terceira semana ou semana bissexta.

A dimensão de datas é gerada para 20 anos (2000 a 2020) para todos os tipos de calendário, excepto o tipo de calendário fiscal personalizado. Desta forma, as empresas definidas com trimestre de calendário, com tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais para dados com datas que se situem neste intervalo (2000 a 2020). A análise da dados por períodos fiscais ou de calendário quando acedidos ou juntos através de dimensões de datas que estão fora deste intervalo não é possível.

Para empresas num calendário fiscal personalizado, só é possível analisar as métricas fiscais através da dimensão de datas para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se definir o calendário fiscal para os anos de 2000 a 2010, só pode analisar as métricas fiscais destes 11 anos. Se um registo for

criado ou iniciado ou terminado numa data que esteja fora deste intervalo, esse registo é ainda visível em relatórios do Oracle CRM On Demand Answers desde que não sejam acedidos ou juntos através da tabela de dimensões de dados.

Tem de estar familiarizado com as considerações seguintes quando a empresa estiver a utilizar um calendário fiscal personalizado:

- Se a empresa alterar o tipo de calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal (trimestre de calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um calendário fiscal personalizado, a alteração não é imediata. A empresa tem de solicitar um ETL completo (Extrair, Transformar e Carregar) para a alteração ser completa.
- Se a empresa alterar o calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal para um calendário fiscal personalizado, não é possível analisar os instantâneos do pipeline histórico no Oracle CRM On Demand Answers para os exercícios fiscais que não foram definidos no calendário fiscal personalizado. Os instantâneos históricos não podem ser alinhados com a nova definição do calendário.
- Se a empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, esta alteração não se reflecte até ser executado um ETL completo.
- A definição do calendário fiscal personalizado para novas empresas, assim como as definições do calendário de novos anos fiscais para empresas existentes são processadas durante a actualização nocturna.
- O campo do código do calendário fiscal na dimensão de datas pode ser utilizado para descodificar a definição do calendário fiscal para empresas num calendário padrão ou num calendário fiscal normal. No entanto, para empresas que utilizem um calendário fiscal personalizado, este código não pode ser garantido como consistente e, por conseguinte, não pode ser descodificado com segurança.
- As empresas que optam por utilizar um calendário fiscal personalizado têm de introduzir definições do calendário fiscal, a partir do ano mais antigo disponível e continuar sequencialmente sem qualquer lacuna nas definições do ano fiscal. Se pretender definir definições do calendário para anos iniciais, pode fazê-lo, mas tem de solicitar um ETL completo.

Gerir relatórios

Para gerir relatórios, execute as seguintes tarefas:

- Configurar pastas de relatórios (na página 758)
- Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas (na página 760)
- Rever dados do relatório (na página 762)
- Imprimir relatórios (na página 762)
- Executar relatórios (na página 764)
- Transferir relatórios (na página 765)
- Eliminar relatórios (na página 767)
- Mudar o nome de relatórios (na página 767)

- Copiar e mover relatórios (na página 768)

Se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, pode efectuar estes procedimentos adicionais:

- Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769)
- Tornar públicos os relatórios personalizados (na página 1001)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Relatórios (na página 743)

Configurar pastas de relatórios

Pode configurar pastas de relatório e limitar a visibilidade do utilizador a essas pastas. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas poderão apresentá-las na respectiva Página principal Relatórios.

A configuração de pastas de relatórios é composta por estes passos gerais:

1. Criar pastas e subpastas (no Oracle CRM On Demand Answers).
2. Atribuir visibilidade do utilizador às pastas (a partir das páginas de administração do Oracle CRM On Demand).

   Para obter mais informações sobre como configurar a visibilidade do utilizador, consulte Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas (na página 760).
3. Preencher pastas com relatórios (no Oracle CRM On Demand Answers).

Nota: Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados.

Para criar uma pasta de relatório

1. No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
3. No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerir análises.
4. Na janela Gerir análises, seleccione uma das seguintes opções:
   - As minhas pastas. Isto armazena a nova pasta no directório de pastas privadas.
   - Pastas partilhadas. Isto armazena a nova pasta na pasta partilhada por toda a empresa.

5 Se pretender criar a pasta como uma subpasta de outra pasta, abra a pasta principal.

6 Clique em Criar nova pasta.

7 Introduza o nome e a descrição da pasta.

NOTA: Limite os nomes de pastas de relatórios a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas de relatórios partilhados com nomes superiores a 255 caracteres.

8 Clique em Criar pasta.

Quando uma pasta é criada, torna-se visível na Página principal Relatórios. Todos os utilizadores com acesso à pasta Análises personalizadas partilhadas poderão visualizar as pastas partilhadas por toda a empresa recentemente criadas. Se necessário, a visibilidade da pasta partilhada pode ser restringida ao ligar funções de utilizador à mesma. Se não forem ligadas funções de utilizador à pasta, a visibilidade permanece pública.

Se for criada uma nova pasta em As minhas pastas, esta torna-se visível na pasta As minhas análises disponível no separador Relatórios do Oracle CRM On Demand. Esta pasta contém apenas relatórios privados. Outros utilizadores não os poderão visualizar.

Para mais informações, consulte Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas (na página 760).

Para mudar o nome de uma pasta

1 Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Mudar o nome.

2 Introduza o novo nome.

3 (Recomendado) Seleccione Manter referências ao nome antigo deste item.

4 Clique em Actualizar.

Para eliminar uma pasta

- Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Eliminar e confirme a sua acção.

Para preencher uma pasta de relatório com relatórios

- Execute um dos seguintes procedimentos:
  - Crie o relatório e, em seguida, guarde-o na pasta.
  - Copie ou mova um relatório guardado existente de uma pasta para outra.

    Para obter mais informações sobre como copiar e mover relatórios, consulte Copiar e mover relatórios (na página 768).

Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas

Por predefinição, todas as funções de utilizador têm visibilidade para cada pasta partilhada. Pode substituir a predefinição ligando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se ligar manualmente uma função de utilizador a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revoga a visibilidade de todas as outras funções de utilizador (excepto a função de administrador) para essa pasta. Tem de continuar a ligar manualmente cada uma das funções que deve ter visibilidade.

Se ligar uma função a uma pasta com subpastas, a função também será ligada a todas as subpastas. Para alterar isto, navegue para a subpasta e efectue todas as alterações necessárias.

A função de administrador tem sempre visibilidade para todas as pastas. Consequentemente, a função de administrador não pode ser ligada ou removida manualmente de uma pasta. Qualquer função personalizada criada através da cópia da função de administrador herda sempre esta mesma visibilidade para todas as pastas, independentemente da função estar manualmente ligada ou desligada das pastas.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.

Para configurar a visibilidade do utilizador para uma pasta de relatórios partilhada

1. No canto superior direito de qualquer página no Oracle CRM On Demand (e não no Oracle CRM On Demand Answers), clique na ligação global Admin.
2. Na Página principal Admin., na secção Gestão de conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
3. Na página Gestão de conteúdo, na secção Pastas de relatórios, clique na ligação Análises personalizadas partilhadas.

   A página Lista de pastas apresenta todas as subpastas para a pasta principal Análises personalizadas partilhadas.

   NOTA: Todos os utilizadores têm visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas partilhadas.
4. Seleccione uma pasta, da seguinte forma:
   - Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
   - Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma subpasta, clique na ligação Subpastas da pasta principal até alcançar a pasta adequada e, em seguida, clique no nome da pasta.
5. Para atribuir a determinadas funções visibilidade para a pasta:
   a. Na página Detalhes da pasta, clique em Adicionar funções.
   b. Clique no ícone de pesquisa junto a cada campo para ligar funções de utilizador.
   c. Clique em Guardar.
6. Para remover uma função à qual tenha sido atribuída visibilidade para a pasta:

a Na página Detalhes da pasta, no menu de nível do registo da função, seleccione Remover.

b Confirme que pretende remover a função da pasta.

7 Para impedir que uma função de utilizador tenha visibilidade para uma pasta de relatórios, clique em Remover.

8 Clique em Guardar.

SUGESTÃO: Quando define a visibilidade para uma subpasta, pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para regressar à página Detalhes da pasta para a pasta principal.

Partilhar relatórios privados

A visibilidade para a pasta de relatórios privados As minhas análises do utilizador foi restringida apenas para o utilizador da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta As minhas análises contém os relatórios criados pelo utilizador e, em seguida, armazenados como privados. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir relatórios personalizados podem partilhar os relatórios privados com outras pessoas guardando-os na Pasta partilhada por toda a empresa.

Para partilhar um relatório privado

1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.

3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.

4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue para a análise, seleccione-a e clique em OK.

5 Na página Construir e ver análise, clique em Guardar.

6 Na caixa de diálogo Guardar análise, seleccione uma pasta de destino (tal como Pasta partilhada por toda a empresa) na pasta Pastas partilhadas e clique em OK.

Acerca de partilhar e ocultar relatórios predefinidos

Os relatórios pré-criados são partilhados com todos os utilizadores da empresa.

O privilégio Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas controla se as análises pré-concebidas partilhadas estão expostas a utilizadores para funções específicas. Se Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas estiver activado para uma função de utilizador, serão apresentadas todas as análises pré-concebidas partilhadas no respectivo separador Relatórios. Se o privilégio não estiver activado para a função de utilizador, estarão ocultas todas as análises pré-concebidas.

Para ocultar determinados relatórios pré-criados partilhados, e apresentar outros, desmarque o privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas. Isto oculta todos os relatórios pré-criados partilhados. Em seguida, para partilhar relatórios pré-criados específicos, vá para o Oracle CRM On Demand

Answers, abra o relatório que pretende partilhar e guarde-o numa pasta partilhada em Pasta partilhada por toda a empresa. Configure a visibilidade da pasta partilhada conforme necessário.

NOTA: O privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas determina se os relatórios pré-criados são ou não apresentados na Página principal Relatórios. Não tem qualquer efeito nas outras páginas principais ou painéis pré-criados. Assim, se o privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas estiver seleccionado, os relatórios pré-criados serão apresentados na Página principal Relatórios, bem como nos painéis pré-criados e noutras páginas principais. Se não estiver seleccionado, os relatórios pré-criados serão apresentados nos painéis pré-criados e noutras páginas principais mas não na Página principal Relatórios.

Rever dados do relatório

Os dados do relatório são mostrados em listas, tabelas ou gráficos. Para muitos relatórios, pode seleccionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente. Por exemplo, pode apresentar as contas agrupadas primeiro por região e, em seguida, alterar a selecção para apresentar os mesmos dados agrupados por indústria.

Para listas e tabelas, aparecem valores nulos como campos vazios, excepto para o seguinte:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contacto, entre outros, em que aparecem como número negativos
- Campos do nome to tipo de registo, como Nome da conta, Nome completo do contacto, Nome do objecto personalizado 1, entre outros, em que aparecem como *Não especificado*

Relativamente aos gráficos, pode também definir o nível de detalhe em cada segmento para ver os registos que abrangem esse segmento.

Para comparar números relativos e absolutos, muitos relatórios de gráficos também mostram uma tabela de métricas de dados de suporte.

Para alterar a perspectiva do relatório

- A partir da lista pendente, seleccione outra categoria para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente.

Para ver os registos que abrangem um segmento do gráfico

- No gráfico, clique num segmento do gráfico circular ou gráfico de barras.

  É apresentada uma lista das oportunidades, contas ou pedidos de assistência subjacentes associados a esse segmento.

Imprimir relatórios

Pode imprimir um relatório a partir da página principal Relatórios ou, se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, a partir do Oracle CRM On Demand Answers.

SUGESTÃO: A impressão em modo horizontal optimiza o aspecto de um relatório.

Para imprimir um relatório da Página principal Relatórios

1. No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório que pretende imprimir:
   - Para imprimir um relatório pré-criado, clique na ligação para o relatório na Página principal Relatórios.
   - Para imprimir um relatório personalizado, aprofunde pormenor para a pasta As minhas análises ou Análises partilhadas e clique na ligação para o relatório personalizado.
3. Desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique em Versão para impressão e em seguida seleccione HTML ou PDF, em função do formato pretendido.

   O relatório é aberto numa janela separada.
4. Na janela do relatório, no menu do navegador, seleccione Ficheiro e, em seguida, Imprimir.
5. Na janela de impressão, seleccione as suas preferências e, em seguida, imprima o relatório.
6. Feche a janela do relatório.

Para imprimir um relatório a partir do Oracle CRM On Demand Answers

1. No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
3. Na página Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
4. Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e seleccione a análise que pretende imprimir e, em seguida, clique em OK.
5. Na página Construir e ver análise, na barra de título, clique em Pré-visualização da análise.
6. Desloque-se para a parte inferior do relatório, clique em Versão para impressão e, em seguida, seleccione HTML ou PDF.

   O relatório é aberto numa janela separada.
7. Na janela do relatório, no menu do navegador, seleccione Ficheiro e, em seguida, Imprimir.
8. Na janela de impressão, seleccione as suas preferências e, em seguida, imprima o relatório.
9. Feche a janela do relatório.

Executar relatórios

Apesar de conseguir ver relatórios em diferentes páginas da aplicação, a Página principal dos Relatórios fornece um único ponto de acesso a todos os relatórios predefinidos e relatórios personalizados públicos.

Para executar um relatório

1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.

A Página principal dos Relatórios agrupa os relatórios nas seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Relatórios personalizados e análise	Todos os relatórios personalizados são criados por utilizadores da empresa. Os relatórios libertados para alguns ou todos os funcionários são Análises personalizadas partilhadas, enquanto os relatórios privados são As minhas análises. Só os utilizadores com funções que incluem o privilégio Gerir relatórios personalizados podem criar relatórios personalizados com a ligação Estruturar análises.
Listas rápidas	Relatórios utilizados para listas padrão e não análises interactivas ou gráficas.
Análise do pipeline	Relatórios que o ajudam a avaliar as vendas da empresa e a eficácia da equipa.
Eficácia de vendas	Relatórios que ajudam a avaliar o histórico da empresa e as tendências de pipeline e o desempenho actuais.
Clientes	Relatórios que ajudam a avaliar a qualidade e a demografia das contas e dos contactos.
Assistência	Relatórios utilizados para avaliar a eficácia da organização da assistência.
Comunicações	Relatórios para ajudar a avaliar estatísticas relativas à utilização do Oracle Contact On Demand, com base em cada grupo de trabalho e projecto. A secção Comunicações aparece se a função de utilizador tiver o privilégio para ver este painel.
Eficácia de marketing	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia da campanha e as actividades de gestão de pistas.

2 Na página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório pré-criado que pretende executar ou defina o nível de detalhe de uma pasta para clicar na ligação para um relatório personalizado que pretenda executar.

As informações do relatório aparecem na página Relatórios.

3 Dependendo do relatório específico, poderá conseguir fazer o seguinte na página Relatórios:

- Para mostrar os dados de uma perspectiva diferente, seleccione outras opções das listas pendentes.

- Para ver os totais exactos de um segmento num diagrama ou gráfico, coloque o ponteiro sobre o segmento.
- Para ver os registos pertencentes a um segmento, clique no segmento. A lista de registos aparece com os dados específicos.
- Para filtrar um nível de relatório, seleccione uma opção da lista pendente Nível de relatório:

Nível de relatório	Descrição
(Todas as opções)	Um relatório que é executado nos dados pertencentes a qualquer utilizador em que o utilizador da sessão tenha visibilidade no Oracle CRM On Demand Answers.
0	Relatório executado nos dados pertencentes apenas ao utilizador de sessão.
1	Relatório executado nos dados pertencentes a utilizadores 1 nível abaixo do utilizador da sessão na hierarquia organizacional e todos os níveis acima do nível seleccionado.
2	Relatório executado nos dados pertencentes a utilizadores 2 níveis abaixo do utilizador da sessão na hierarquia organizacional e todos os níveis acima do nível seleccionado.

- Para transferir o relatório, desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique em Transferir, seleccione a opção que pretende e, em seguida, siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.
- Para actualizar o relatório com dados actuais e em tempo real (disponível para muitos relatórios, mas não para todos), clique no botão Actualizar na parte inferior da página.
- Para imprimir o relatório, clique na ligação Versão para impressão na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Relatórios (na página 743)
- Rever dados do relatório (na página 762)

Transferir relatórios

Pode transferir um relatório a partir da Página principal Relatórios ou, se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, a partir do Oracle CRM On Demand Answers.

Para transferir um relatório da Página principal dos Relatórios

1. Clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório que pretende transferir.

3 Desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique na ligação Transferir e escolha uma das seguintes opções da lista pendente:

- Transferir para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
- Transferir para Excel 2000

  NOTA: A transferência de gráficos para o Excel 2000 não é suportada, só é possível transferir dados.
- Transferir dados (.csv)
- Transferir dados (.txt)
- Transferir página Web (MHTML)

4 Siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.

5 Clique na Página principal Regressar aos relatórios para regressar à Página principal Relatórios.

Para transferir um relatório a partir do Oracle CRM On Demand Answers

1 Clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

O Oracle CRM On Demand Answers aparece numa página individual, independente das outras páginas doOracle CRM On Demand.

3 Na secção Abrir análise existente, clique em Abrir análise.

4 Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e seleccione a análise que pretende transferir e, em seguida, clique em OK.

5 Na página Construir e ver análise, na barra de título, clique em Pré-visualização da análise.

6 Desloque-se para a parte inferior do relatório, clique na ligação Transferir e escolha uma das seguintes opções:

- Transferir para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
- Transferir para Excel (2000)
- Transferir dados (.csv)
- Transferir dados (.txt)
- Transferir página Web (MHTML)

7 Siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.

8 Clique em Fechar janela no canto superior direito do relatório para regressar à página Oracle CRM On Demand Answers.

9 Clique em Fechar janela, na página Oracle CRM On Demand Answers para regressar à Página principal Relatórios.

Importar o relatório transferido

No Excel, escolha Ficheiro, em seguida, Abrir para importar o relatório transferido. Se os dados forem apresentados numa única coluna, seleccione essa coluna e escolha Dados e, em seguida, Texto para Colunas. Em algumas versões do Excel, também pode fazer duplo clique no ícone do ficheiro transferido no Explorador do Windows para importar o relatório transferido. Para mais informações sobre a compatibilidade com a versão do Excel, contacte a equipa de assistência de TI interna.

Eliminar relatórios

Pode eliminar relatórios que tenha criado. Não pode eliminar relatórios criados por outros utilizadores.

Para eliminar os relatórios criados

1 Clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na secção Gerir análises, clique no botão Gerir análises.

4 Na janela Gerir análises, seleccione a pasta que contém o relatório.

5 Na linha do relatório, clique em Eliminar e, em seguida, confirme a eliminação seleccionando Sim.

6 Clique em Iniciação na parte superior da página para voltar à página Iniciação ao Answers.

Mudar o nome de relatórios

Pode mudar o nome dos relatórios que tenha criado. Só pode mudar o nome dos relatórios que tenha criado, não pode mudar o nome dos relatórios criados por outros utilizadores.

Para mudar o nome dos relatórios criados

1 Clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na secção Gerir análises, clique no botão Gerir análises.

4 Na janela Gerir análises, seleccione a pasta com o relatório cujo nome pretende mudar.

5 Na linha do relatório, clique em Mudar o nome.

6 Actualize o campo Nome.

7 Se necessário, actualize o campo Descrição (até 2.000 caracteres).

Se o relatório é público, o texto dos campos Nome e Descrição será apresentado na Página principal Relatórios dos funcionários tal como foi introduzido.

8 Clique em Actualizar.

9 Clique em Iniciação na parte superior da página para voltar à página Iniciação ao Answers.

Copiar e mover relatórios

É possível copiar um relatório de uma pasta para outra de duas formas:

- Ao abrir o relatório na página Construir e ver análise no Oracle CRM On Demand Answers e, em seguida, guardar o relatório noutra pasta.

  NOTA: Utilize este método quando pretender copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.

- Ao utilizar a funcionalidade Copiar/Mover na janela Gerir análises do Oracle CRM On Demand Answers.

  NOTA: Não utilize este método para copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.

Também é possível utilizar a funcionalidade Copiar/Mover na janela Gerir análises do Oracle CRM On Demand Answers para mover um relatório de uma pasta para outra.

O seguinte procedimento descreve como copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.

Para copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada

1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.

3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.

4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue para o relatório que pretende partilhar, seleccione-o e clique em OK.

5 Na página Construir e ver análise, clique em Guardar.

6 Na caixa de diálogo Guardar análise, navegue para a pasta para a qual pretende copiar ou mover o relatório.

7 Clique em OK.

O seguinte procedimento descreve como copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra.

Para copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra através da janela Gerir análises

1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.

2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.

3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerir análises.

4 Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Copiar/Mover.

5 No directório do relatório, seleccione a pasta para a qual pretende copiar ou mover o relatório.

6 Clique em Copiar ou Mover.

Iniciação com respostas (relatórios personalizados)

NOTA: Para criar relatórios personalizados, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados ou o privilégio Gerir relatórios pessoais.

A página Iniciação com respostas tem ligações para as acções seguintes:

- **Abrir análise existente.** Clique nesta ligação para abrir uma análise existente que esteja armazenada na pasta privada ou na pasta partilhada. Para obter mais informações, consulte Gerir relatórios (na página 757).
- **Gerir análises.** Clique nesta ligação para eliminar ou mudar o nome de uma análise existente. Para obter mais informações, consulte Gerir relatórios (na página 757).
- **Criar nova análise.** Esta secção contém ligações para áreas de informações empresariais que são a base de um relatório personalizado.

Criar uma nova análise (relatório personalizado)

A secção Criar nova análise tem duas listas de áreas de informações empresariais que pode utilizar no relatório: a área de informações empresariais do Analytics e as áreas de informações empresariais do Reporting. A maioria dos relatórios utilizam dados de uma única área de informações empresariais. É possível criar um relatório utilizando dados de duas áreas de informações empresariais, mas é uma tarefa avançada.

Cada área de informações empresariais contém campos de dados (organizado em dimensões) e respectivas métricas relacionadas.

As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam dados que são compilados durante a noite. Estas áreas de informações empresariais têm normalmente dados históricos ou de tendências, ou contêm cálculos

mais complexos do que aqueles encontrados nas áreas de informações empresariais de relatórios. Os relatórios executados a partir das áreas de informações empresariais do Analytics apresentam a data e a hora da última actualização na parte inferior de página. Se esta é a primeira vez que inicia sessão, as análises de históricos não mostram dados durante o primeiro período de 24 horas.

As áreas de informações empresariais do Reporting fornecem análises em tempo real. Os dados nestes relatórios podem ser alterados durante o dia útil. Os relatórios executados a partir de áreas de informações empresariais do Reporting têm um botão Actualizar, para que possa actualizá-los em tempo real. Para obter mais informações sobre áreas de informações empresariais, consulte Acerca de áreas de informações empresariais nos relatórios (consultar "Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios" na página 775).

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que o que pretende incluir não está já disponível num relatório predefinido.
- Familiarize-se com as limitações dos relatórios e tipos de registo de relatórios. Para obter mais informações, consulte Acerca de limitações nos relatórios (consultar "Acerca das limitações nos relatórios" na página 771).
- Reveja as informações sobre relatórios personalizados. Se adicionou novos campos, pode utilizar estes campos personalizados num relatório. Se alterou os nomes de apresentação dos campos, os novos nomes de apresentação são utilizados para os relatórios. No entanto, se mudar o nome dos tipos de registo, tais como Contas, os novos nomes não se reflectem nos relatórios.

  NOTA: Se seleccionou a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que os novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nos relatórios durante 24 horas. Assim, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Para criar um relatório personalizado, clique numa das áreas de informações empresariais do Analytics ou do Reporting. O Oracle CRM On Demand Answers ajuda-o no processo de configuração do relatório personalizado e de execução de uma análise dinâmica. Este processo consiste nestes passos gerais:

1. Passo 1: Definir critérios (na página 915)

   Configure colunas e filtros. Adicione filtros para determinar os dados a incluir (opcional mas recomendado). Os filtros restringem os dados apresentados, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando os problemas relacionados com o desempenho.

2. Passo 2: Criar disposições (na página 944)

   Adicione gráficos ou tabelas (opcional) para incluir representações gráficas ou alternativas dos dados.

3. Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional) (na página 995)

   Adicione critérios de selecção que permitam aos utilizadores especificar valores de filtro quando executam o relatório.

4. Passo 4: Rever relatórios (na página 1000)

   Visualize os resultados do relatório antes de o guardar.

Para começar a criar um relatório personalizado

1. Clique no separador Relatórios na parte superior da página.
2. Na Página principal dos Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

   O Oracle CRM On Demand Answers aparece numa página individual, independente das outras páginas doOracle CRM On Demand.
3. Clique na área de informações empresariais do Analytics ou numa área de informações empresariais do Reporting.

Acerca das limitações nos relatórios

As limitações dos relatórios estão listadas nas seguintes secções.

Relatórios de objectos personalizados

O Oracle CRM On Demand Answers fornece suporte alargado para os objectos personalizados de relatórios. Pode comunicar sobre os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e as respectivas relações muitos para muitos com contas, contactos, oportunidades e pedidos de assistência através de áreas de informações empresariais especialmente dedicadas. Utilize a área de informações empresariais Objectos personalizados avançados para comunicar a relação entre os Objectos personalizados 4-15 e outros objectos pré-criados, incluindo os Objectos personalizados 1, 2 e 3. No entanto, actualmente os relatórios de objectos personalizados só são suportados em áreas de informações empresariais em tempo real. Não estão disponíveis nas áreas de informações empresariais do histórico.

Limites do texto da descrição

Os campos de texto Descrição limitam a quantidade de texto que pode ser impressa num relatório:

- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de byte único, serão apresentados os primeiros 2.000 caracteres se o tamanho total de bytes for inferior a 4.000.
- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de bytes múltiplos, serão apresentados os primeiros 1.000 caracteres se o tamanho total de bytes for superior a 2.000.

Número máximo de linhas

O número máximo de registos pode ser apresentado da seguinte forma:

- **Vista Tabela.** Para obter esta vista, pode ser apresentado um número máximo de 10.000 registos. Este número também controla o número de linhas que pode ser transferido. No entanto, suporta até 65.000 linhas quando transfere ficheiros CSV ou ficheiros de texto.
- **Vista Tabela dinâmica.** Para esta vista pode ser apresentado um máximo de 20.000 registos e 150.000 células preenchidas (linhas multiplicadas por colunas). Não se incluem neste limite as colunas excluídas e ocultas.

- **Listas pendentes.** As listas pendentes podem apresentar um máximo de 1.000 valores. Este número inclui as listas pendentes em condições de filtro e critérios de selecção de relatório e painel.

Tempo limite para execução da consulta

O Oracle CRM On Demand Answers fornece desempenho excelente para consultas e relatórios enquanto distribui o desempenho do Oracle CRM On Demand. Para minimizar o efeito negativo das consultas de execução longa ou consultas exaustivas no desempenho global do Oracle CRM On Demand Answers, um tempo limite foi activado para os relatórios em tempo real e históricos. As consultas que excedem o tempo limite geram uma mensagem Erro de tempo limite. Os limites são normalmente de 10 minutos para áreas de informações empresariais (em tempo real) de relatórios e de 180 minutos para áreas de informações empresariais (históricas) de análises, mas algumas implementações têm limites inferiores. Para obter informações sobre a optimização do tempo de execução da consulta, consulte Acerca do desempenho de relatórios (consultar "Acerca do desempenho do relatório" na página 1045) e Optimizar o desempenho (na página 1046).

Listas de escolha múltipla

Os valores de lista de escolha múltipla (MSPs) não são suportados nas áreas de informações empresariais de relatórios em tempo real. São suportados nas áreas de informações empresariais do histórico para as seguintes áreas de informações empresariais:

- Conta
- Actividade
- Contacto
- Concessionário
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Critério de selecção do filtro de coluna em análises combinadas

Os critérios de selecção do filtro de coluna fornecem filtragem geral para uma coluna num pedido. No entanto, este critério de selecção do filtro de coluna não está disponível em pedidos de análise combinada.

Visibilidade do livro

Quando selecciona um livro a partir do Selector de livros numa área de informações empresariais do histórico, são apresentados os registos incluídos tanto no livro como nos livros secundários. Não é possível excluir os registos incluídos nos livros secundários nas áreas de informações empresariais do histórico. Por outro lado, nas áreas de informações empresariais em tempo real só são apresentados os registos associados ao livro actual e não os registos associados aos livros secundários.

Taxas de câmbio

Se a empresa tiver mais do que uma moeda activa, o respectivo administrador terá de configurar taxas de câmbio para cada moeda. As alterações efectuadas às taxas de câmbio são apresentadas após uma actualização nocturna dos dados do Analytics. Existe uma taxa de câmbio única determinada para cada mês e todas as transacções desse mês utilizam essa taxa.

Alguns tipos de registo têm vários campos de data. Apenas um campo de data é utilizado para determinar a taxa de câmbio mensal. Para as conversões de moeda do activo, o campo Data de compra determina o mês utilizado. No caso de uma oportunidade, é utilizada a Data de fecho da oportunidade que estiver mais próxima da Data de vigência da taxa de câmbio.

Definições de localização

Se alterar o idioma predefinido, os elementos de relatórios serão apresentados no idioma que tiver seleccionado. No entanto, o idioma dos dados nos relatórios ou painéis irá depender da predefinição da empresa e não do idioma que tiver escolhido.

Suporte de datas

O Oracle CRM On Demand Answers suporta a análise de datas da métrica através da dimensão de datas para 20 anos (2000 a 2020) para as empresas que utilizam modelos de calendário fiscal, padrão ou trimestral. Para as empresas que utilizam um calendário fiscal personalizado, o Oracle CRM On Demand Answers só suporta a análise de datas da métrica para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Se um registo for criado fora deste período, poderá continuar a apresentar este registo desde que não seja analisado através da dimensão de datas.

As dimensões de data são configuradas de forma diferente nas áreas de informações empresariais analíticas (histórico) em relação às áreas de informações empresariais de relatório (em tempo real). Nas áreas de informações empresariais analíticas existe apenas uma dimensão de data (padrão ou canónica) e pode existir um ou vários conjuntos de métricas a utilizar datas diferentes, de forma a que estas métricas possam ser comunicadas por qualquer data no âmbito do intervalo pretendido. Nas áreas de informações empresariais de relatórios, existe uma ou várias dimensões de data (representação) e apenas um único conjunto de métricas, por isso estas métricas podem ser analisadas utilizando diferentes dimensões de data.

Por exemplo, considere a área de informações empresariais analíticas Histórico da oportunidade, que contém uma dimensão de data (Data de fecho) e dois conjuntos de métricas. O conjunto predefinido de métricas, Métrica da oportunidade, baseia-se na Data de fecho, mas existe também outro conjunto de métricas, Métrica da oportunidade por Data de abertura, que permite a análise de oportunidades por uma data de abertura. No entanto, a área de informações empresariais Relatórios de oportunidades contém duas dimensões de data: Data de abertura e Data de fecho e um conjunto de métricas (Métrica da oportunidade). A vantagem de utilizar a dimensão de data da área de informações empresariais analíticas consiste em permitir a análise de várias métricas relacionadas para todo o período utilizando qualquer data no âmbito do intervalo pretendido num único relatório.

A tabela seguinte resume a configuração das dimensões de data entre as áreas de informações empresariais analíticas e de relatório.

Característica	Áreas de informações empresariais de análises	Áreas de informações empresariais de relatórios
Dimensões de datas	Um	Um ou vários

Conjuntos de métricas	Um ou vários	Um

Suporte de horas

Todas as horas mostradas nos relatórios são atribuídas em função do fuso horário da empresa, para que todas as pessoas que utilizam o relatório possam ver dados consistentes.

Quotas de utilizador

As quotas de utilizador estão disponíveis para relatórios nas seguintes áreas de informações empresariais: Actividades, Histórico da actividade, Oportunidades, Histórico da oportunidade, Produtos de oportunidade e Histórico de produtos de oportunidade. Tem de estar familiarizado com as seguintes considerações ao comunicar as quotas de utilizador:

- A relação da quota de utilizador com o ano fiscal é baseada no ano em que termina o último período do ano fiscal. Por exemplo, se o ano fiscal começar em Julho de 2008, os valores da quota de utilizador definidos para o período do ano fiscal de Julho de 2008 a Junho de 2009 serão referentes ao ano fiscal de 2009.
- Se a empresa alterar a definição de calendário fiscal, terá de eliminar e recriar quotas de utilizador no caso de a agregação trimestral e anual dos valores de quota para os utilizadores tiverem de corresponder às quotas de utilizador para o Oracle Contact On Demand e Oracle CRM On Demand Answers. No entanto, a relação da quota com o ano fiscal no Oracle CRM On Demand Answers continua a basear-se no ano em que termina o último período do ano fiscal.
- As quotas de utilizador são definidas para o nome, data (mês ou superior) e utilizador da quota. Não são definidas ao nível da oportunidade. Se tentar comunicar a métrica da quota e a métrica da oportunidade com o campo da dimensão da oportunidade, poderá encontrar erros de ODBC. Também poderá encontrar erros de ODBC quando a quota de utilizador é comunicada a um nível do objecto de dimensão inferior ao nível definido ou ao nível disponível. Por exemplo, as quotas de utilizador são definidas ao nível do mês. Se tentar comunicar ao nível dos dados, poderá encontrar um erro de ODBC.
- A métrica da quota de utilizador é sempre gerada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com a métrica da oportunidade quando a respectiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- Poderão ocorrer erros de ODBC se comunicar uma métrica da quota de utilizador com uma dimensão desajustada. Por exemplo, a métrica da quota de utilizador não é definida ao nível da dimensão da oportunidade na área de informações empresariais Histórico da oportunidade e, como tal, poderá obter erros de ODBC se tentar comunicar uma métrica da oportunidade e da quota de utilizador juntamente com os campos de dimensão da oportunidade.
- Se definir mais do que uma quota para um determinado ano, os valores da quota de utilizador mostrados nos relatórios representarão uma agregação de todos os tipos de quota para esse ano. Tem de utilizar o filtro por funcionalidade de métrica se pretender que o relatório mostre valores da quota de utilizador dos tipos de quota seleccionados para esse ano. Por exemplo, se a Quota de serviço e a Quota de licença forem dois tipos de quota para o ano fiscal de 2009 e pretender que apenas a Quota de serviço seja apresentada nos relatórios ao comunicar receitas da oportunidade, utilize a seguinte fórmula de métrica de filtro na coluna do valor da quota de utilizador:

  ```
  FILTER("Métrica da quota"."VALOR DA QUOTA" USING (Quota."NOME DA QUOTA" = 'Quota de serviço'))
  ```

Associações dos objectos personalizados 1, 2 e 3

Não é possível comunicar sobre a associação de muitos para muitos entre os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e os seguintes objectos no Oracle CRM On Demand Answers:

- Actividades
- Activos
- Pistas
- Produtos

A relação muitos para muitos só está implementada para os Objectos personalizados 1, 2 e 3, e para Conta, Contacto, Pedido de assistência e Oportunidade no Oracle CRM On Demand Answers. Esta relação muitos para muitos será ainda implementada entre os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e Actividades, Activos, Pistas e Produtos. No entanto, os clientes podem comunicar sobre a relação um para muitos entre estes objectos e os Objectos personalizados 1, 2 e 3 utilizando a área de informações empresariais Objectos personalizados avançados.

Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios

A página Iniciação com respostas contém duas categorias de áreas de informações empresariais: Analytics e Reporting. As áreas de informações empresariais na categoria Analytics gera relatórios que são históricos e que mostram análises de tendências, baseadas em dados que são actualizados durante a noite. As áreas de informações empresariais na categoria Reporting fornecem análises de dados actualizadas e informações em tempo real.

As áreas de informações empresariais representam informações pertinentes para uma determinada área de negócios ou para as necessidades de relatórios e análises de um determinado público. Os nomes das áreas de informações empresariais correspondem ao tipo de informação que contêm, tal como objectos da dimensão (tipos de registo) e métricas de factos, que os utilizadores profissionais pretendem analisar. Os nomes das áreas de informações empresariais organizam e categorizam estas informações em diversas pastas.

Áreas de informações empresariais de análises

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de informações empresariais, incluindo o respectivo objectivo da actividade, respectivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- Endereços da conta (consultar "Área de informações empresariais da análise de moradas da conta" na página 783)
- Histórico da conta e do concorrente (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes" na página 783)
- Histórico da conta e do parceiro (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros" na página 786)
- Histórico da conta e da conta relacionada (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas" na página 789)

- Histórico de contactos da conta (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta" na página 791)
- Histórico da conta (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contas" na página 792)
- Histórico da equipa da conta (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta" na página 794)
- Histórico da actividade (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades" na página 795)
- Histórico de activos (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico do activo" na página 797)
- Histórico da actividade de chamadas (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades de visitas" na página 798)
- Histórico da campanha (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas" na página 800)
- Histórico de respostas da campanha (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha" na página 802)
- Moradas do contacto (consultar "Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto" na página 803)
- Histórico do contacto (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos" na página 804)
- Histórico de interesses do contacto (consultar "Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto" na página 805)
- Histórico de receitas do contacto (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto" na página 806)
- Histórico da equipa de contacto (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos" na página 807)
- Histórico de registos de negócio (consultar "Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio" na página 808) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Histórico de receitas do produto de registos de negócio (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo do negócio" na página 810) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Histórico do concessionário (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário" na página 812) (só Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- Histórico do agregado familiar (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares" na página 813) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Histórico da pista (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas" na página 815)
- Histórico de pedidos de FDM (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM" na página 817) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- Histórico de eventos de MedEd (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd" na página 820) (só Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- Histórico da oportunidade e do concorrente (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes" na página 821)
- Histórico da oportunidade e do parceiro (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros" na página 823)
- Histórico da oportunidade (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades" na página 826)
- Histórico de receitas do produto de oportunidade (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto de oportunidade" na página 828)
- Histórico do parceiro (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros" na página 829) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Histórico do pipeline (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline" na página 831)
- Histórico da carteira (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras" na página 832) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Histórico do produto (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos" na página 834)
- Histórico da fase de vendas (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas" na página 835)
- Histórico de pedidos de assistência (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência" na página 836)
- Histórico do produto com cálculo de preços especial (consultar "Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial" na página 838)
- Análise do controlo da utilização (consultar "Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização" na página 841)

Áreas de informações empresariais de relatórios

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de informações empresariais, incluindo o respectivo objectivo da actividade, respectivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- Receitas da conta (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta" na página 846)
- Contas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas" na página 848)
- Contas e concorrentes (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes" na página 850)
- Contas e parceiros (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros" na página 853)
- Contas e contas relacionadas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas" na página 855)

- Actividades (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de actividades" na página 858)
- Objectos personalizados avançados (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados avançados" na página 860)
- Activos (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de activos" na página 867)
- Planeamento de negócios (consultar "Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios" na página 868)
- Campanhas (consultar "Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas" na página 871)
- Relações do contacto (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto" na página 872)
- Contactos (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contactos" na página 874)
- Objecto personalizado 1 e contas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e objectos personalizados" na página 875)
- Objecto personalizado 1 e contactos (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objectos personalizados" na página 877)
- Objecto personalizado 1 e oportunidades (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objectos personalizados" na página 879)
- Objecto personalizado 1 e pedidos de assistência (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objectos personalizados" na página 881)
- Objecto personalizado 1s (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados" na página 883)
- Objecto personalizado 2 e contas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e objectos personalizados" na página 875)
- Objecto personalizado 2 e contactos (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objectos personalizados" na página 877)
- Objecto personalizado 2 e oportunidades (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objectos personalizados" na página 879)
- Objecto personalizado 2 e pedidos de assistência (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objectos personalizados" na página 881)
- Objecto personalizado 2s (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados" na página 883)
- Objecto personalizado 3 e contas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contas e objectos personalizados" na página 875)
- Objecto personalizado 3 e contactos (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objectos personalizados" na página 877)
- Objecto personalizado 3 e oportunidades (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objectos personalizados" na página 879)
- Objecto personalizado 3 e pedidos de assistência (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objectos personalizados" na página 881)

- Objecto personalizado 3s (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados" na página 883)
- Previsões (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de previsões" na página 885)
- Agregados familiares (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares" na página 890) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Pistas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de pistas" na página 893)
- Área de informações empresariais de oportunidades (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades" na página 895)
- Oportunidades e concorrentes (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes" na página 897)
- Oportunidades e parceiros (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros" na página 899)
- Produtos-oportunidade (consultar "Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade" na página 902)
- Equipa da oportunidade (consultar "Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade" na página 903)
- Parceiros (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de parceiros" na página 904) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Personalized Content Delivery (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado" na página 906) (só Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- Pedidos de assistência (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência" na página 909)
- Actividades partilhadas (consultar "Área de informações empresariais de relatórios de actividades partilhadas" na página 911)

A tabela seguinte mostra os cinco tipos de áreas de informações empresariais que o Oracle CRM On Demand utiliza.

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
Simples	Este tipo de área de informações empresariais consiste numa tabela de factos única que contém toda a métrica do tipo de registo orientador. O relatório fornece sempre um resultado que pode ser compreendido. Isto é, qualquer que seja a combinação de atributos e métricas seleccionada para o relatório, o relatório devolve sempre um resultado que reflecte os dados no Oracle CRM On Demand. As áreas de informações empresariais simples são adequadas quando pretende comunicar num conjunto único de métricas. Permitem-lhe pesquisar detalhadamente os dados transaccionais.
Factos múltiplos	Este tipo de área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos em níveis dimensionais diferentes. As tabelas de factos juntam-se através de dimensões (partilhadas) adequadas. Os factos

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
	múltiplos permitem executar uma análise de factos combinados. Nem todas as dimensões têm uma relação com todas as tabelas de factos. Por exemplo, a tabela de métrica de quotas tem uma relação apenas com as dimensões Propriedade do utilizador, Quota e Data. Estas dimensões são também designadas como dimensões em conformidade na terminologia de modelagem dimensional. Numa área de informações empresariais de factos múltiplos, se seleccionar atributos de uma dimensão e de uma métrica a partir de um facto, e se não tiverem uma relação directa um com o outro, o relatório não irá funcionar devidamente. Em alguns casos, o campo métrico está vazio ou aparece um erro no relatório. As áreas de informações empresariais de factos múltiplos são adequadas quando pretende comunicar em conjuntos de várias métricas, ainda assim relacionados.
Resumo	Este tipo de área de informações empresariais consiste numa tabela única de factos resumidos. Permite-lhe executar uma análise do resumo de métrica utilizando uma dimensão chave. É designado como *resumo* porque fornece informações de resumo para uma dimensão ou tipo de registo específico no Analytics do Oracle CRM On Demand, tal como o tipo de registo Conta. Desta área de informações empresariais, pode obter todas as funcionalidades do CRM relacionadas com métrica, tais como receita de vendas, pedido de assistência, actividade e métrica da pista. As áreas de informações empresariais de resumo são adequadas quanto pretende resumos de métricas, utilizando uma dimensão chave, mas sem analisar estas métricas, utilizando outras dimensões.
Muitos para muitos (M:M)	Este tipo de área de informações empresariais representa relações muitos para muitos e um para muitos entre dois tipos de registo. Contém uma tabela de factos, mas também poderá ser uma área de informações empresariais sem uma tabela de factos. A relação um para muitos entre o Objecto personalizado 1 e a Conta também pode ser comunicada a partir desta área de informações empresariais. No entanto, se pretender comunicar sobre a relação muitos para um entre a Conta e o Objecto personalizado 1, então não utilize esta área de informações empresariais. A área de informações empresariais Objecto personalizado 1, que é apenas uma área de informações empresariais de concepção, permite-lhe comunicar sobre todas as relações muitos para um entre todos os tipos de registo padrão e o Objecto personalizado 1. As áreas de informações empresariais de muitos para muitos são as únicas que pode utilizar para comunicar sobre as relações muitos para muitos e um para muitos entre tipos de registo.
Federado	Este tipo de área de informações empresariais coloca todas as pastas de dimensão e métrica sob uma única área de informações empresariais. Permite-lhe criar relatórios em todos os tipos de registo e respectivos tipos

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
	de registo associado e, assim, não existe um só tipo de registo orientador neste tipo de área de informações empresariais. Pode comunicar sobre ambas as relações um para muitos e muitos para um entre os novos objectos personalizados (Objecto personalizado 4-Objecto personalizado 12) e outros tipos de registo, mas não sobre relações muitos para muitos. A área de informações empresariais Objectos personalizados avançados é a única que pertence a este tipo de área de informações empresariais. É também a única que permite comunicar sobre a relação entre Objecto personalizado 4-Objecto personalizado 15 com outros objectos padrão, incluindo o Objecto personalizado 1, 2 e 3. Podem ser criados relatórios sobre todos os tipos de relações, utilizando esta área de informações empresariais, excepto a relação muitos para muitos.

Os primeiros quatro tipos de áreas de informações empresariais mencionados (Simples, Factos múltiplos, Resumo e Muitos para muitos) são áreas de informações empresariais padrão. O quinto tipo de área de informações empresariais é uma área de informações empresariais federada para novos objectos personalizados.

Áreas de informações empresariais padrão

As áreas de informações empresariais padrão são pretendidas para comunicar sobre a relação entre tipos de registo padrão incluindo o Objecto personalizado 1, 2 e 3. Os tipos de registo padrão e os Objectos personalizados 1, 2 e 3 podem ter as seguintes relações:

- Um para muitos
- Muitos para um
- Muitos para muitos

O Oracle CRM On Demand fornece áreas de informações empresariais dedicadas que permitem relatórios de uma relação muitos para um entre um tipo de registo padrão e outros tipos de registo. Por exemplo, a área de informações empresariais Oportunidades permite relatórios de uma relação do tipo de registo de oportunidade com outros tipos de registo. As áreas de informações empresariais dedicadas também permitem relatórios de uma relação muitos para muitos entre dois tipos de registo. Por exemplo, a área de informações empresariais Histórico da oportunidade e do parceiro permite relatórios de uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo de oportunidade e parceiro.

Área de informações empresariais federadas

O tipo de área de informações empresariais federadas permite gerar relatórios do Objecto personalizado 4 para o Objecto personalizado 15 com outros objectos padrão, incluindo o Objecto personalizado 1, 2 e 3. A área de informações empresariais Objectos personalizados avançados é uma área de informações empresariais exclusiva deste tipo, incluída nesta versão, que reúne a geração de relatórios de objectos personalizados e respectivos objectos associados numa única área de informações empresariais.

Esta abordagem fornece uma funcionalidade mais completa em termos de tipos de registo e respectivos tipos de registo associados. O conceito de um único tipo de registo orientador já não se aplica. A ausência de um

tipo de registo orientador significa que tem de adicionar sempre uma métrica predefinida ao relatório. Uma vez que uma área de informações empresariais federadas não tem um objecto orientador único, o relatório tem de conter sempre uma métrica para escolher um caminho de relação entre objectos. Em áreas de informações empresariais não federadas não necessita de escolher uma métrica porque a relação já está definida no repositório utilizando uma métrica de facto implícita.

A área de informações empresariais Objecto personalizado avançado fornece acesso a todas as métricas de tipo de registo relacionadas. A partir desta área de informações empresariais, pode elaborar um relatório do resumo para todas as métricas relacionadas, incluindo todos os tipos de registo no Oracle CRM On Demand.

Com a área de informações empresariais Objectos personalizados avançados, pode elaborar relatórios que mostram as relações um para muitos e muitos para muitos para todos os tipos de registo. Na concepção muitos para muitos, tem de utilizar a área de informações empresariais Conta e objecto personalizado 1 para comunicar sobre a relação um para muitos e tem de utilizar a área de informações empresariais Objecto personalizado 1 para comunicar sobre a relação um para muitos entre outros tipos de registo e o Objecto personalizado 1. Utilizando a área de informações empresariais Objecto personalizado avançado, pode ter acesso a ambos os tipos de relações. No entanto, um relatório muitos para muitos não está disponível nesta área de informações empresariais.

A tabela seguinte mostra a área de informações empresariais para os novos objectos personalizados.

Nome da área de informações empresariais	Tipo de área de informações empresariais
Área de informações empresariais do objecto personalizado	
Objectos personalizados avançados	Avançado ou federado

Mudar o nome de tipos de registo no Analytics

A Oracle permite mudar o nome do tipo de registo no Analytics para todos os tipos de registo padrão. Os administradores da empresa podem mudar o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand. Estes novos nomes reflectem-se na parte Analytics do Oracle CRM On Demand. Os tipos de registo cujo nome mudou aparecem com os respectivos novos nomes nas áreas de informações empresariais, relatórios e painéis. Por exemplo, se um administrador da empresa alterar o nome do tipo de registo da conta para *Médico* no Oracle CRM On Demand, a palavra *Conta* é substituída em todas as respostas e áreas de informações empresariais. Assim, a área de informações empresariais *Endereço da conta* torna-se *Endereço do médico.* A área de informações empresariais *Métrica da conta* torna-se *Métrica do médico,* etc. No entanto, a mudança de nome dos tipos de registo não é actualmente suportada para nomes de relatórios e painéis.

Row_ID e ID do objecto

Para cada tipo de registo numa área de informações empresariais (tal como conta, actividade, activo, etc.) o campo Row_ID na base de dados é correspondido a um campo designado ID do <object>, por exemplo, um dos seguintes: ID da conta, ID da pista, ID do pedido de assistência, etc.

Área de informações empresariais da análise de moradas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contas e moradas. Em outras áreas de informações empresariais, só é possível comunicar sobre a morada principal de uma conta. No entanto, esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios de todas as moradas de uma conta, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplas contas. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Morada

Métrica de

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos completos que definem a relação da conta de concorrente e que estão disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concorrente da conta
- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta

- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de actividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)

- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim

- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Parceiro da conta
- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos completos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta relacionada

- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de PAs
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Receitas potenciais
  - Receitas potenciais (000)
  - Média de receitas potenciais

- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

Métrica de

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece uma vista de resumo da métrica operacional importante da empresa para as respectivas contas. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar o tipo de registo da conta para responder a perguntas acerca do desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de informações empresariais permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas de informações empresariais necessita de utilizar outras áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de PAs
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de oportunidades

- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar uma conta a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de informações empresariais para criar uma lista de todos

os membros da equipa associados a uma conta ou a todas as contas a que um utilizador é adicionado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contas não associadas a qualquer utilizador ou comunicar sobre utilizadores não ligados a uma conta. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Membro da equipa

Métrica de

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar um vasto conjunto de métricas da actividade por actividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa todos os eventos de actividades e interacções com respeito a estes tipos de registo, esta área de informações empresariais encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da actividade que determina esta área de informações empresariais poderá ser a maior. Esta área de informações empresariais permite-lhe acumular e analisar a métrica da actividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos, que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da actividade.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Pista
- Evento de MedEd
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Quota
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da actividade
  - Métrica personalizada da actividade
  - Métrica da actividade por data de criação
    - Número (n.º) de actividades (Data de criação)
    - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)
    - Número (n.º) de actividades fechadas (Data de criação)
    - Número (n.º) de actividades abertas (Data de criação)
    - Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
  - Métrica da actividade por outras datas
    - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
    - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
    - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
  - Número (n.º) de contas com actividades

- Número (n.º) de actividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efectuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de actividades fechadas
- Número (n.º) de actividades abertas

- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico do activo

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite analisar a métrica do activo por conta, activo e dimensões do produto. Permite-lhe controlar activos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta área de informações empresariais é uma das poucas áreas de informações empresariais em que a visibilidade para os registos de activos se baseia na visibilidade dos registos de conta associados.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Activo
- Data
- Categoria do produto

- Produto

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do activo
  - Métrica do activo por data de compra
    - Número (n.º) de activos
    - Preço de compra
    - Quantity
    - Preço médio de compra
    - Quantidade média
  - Métrica do activo por data de expedição
    - Número (n.º) de activos
    - Preço de compra
    - Quantity
    - Preço médio de compra
    - Quantidade média
  - Número (n.º) de activos
  - Preço de compra
  - Quantity
  - Preço médio de compra
  - Quantidade média

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades de visitas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Histórico da actividade de chamadas permite que os gestores de vendas e os representantes de vendas analisem os dados da actividade de chamadas por conta, contacto, actividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Ao contrário da área de informações empresariais Histórico da actividade, a métrica da área de informações empresariais Histórico da actividade de chamadas baseia-se nos tipos de registo de Ciências vivas relacionados com a actividade, incluindo: Produtos descritos, Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Isto significa que as actividades que não têm registos para um ou mais destes tipos de registo dependentes relacionados não podem ser reportadas através da utilização desta área de informações empresariais. A métrica nesta área de informações empresariais inclui o seguinte:

- Número de (n.º) visitas
- Número (n.º) de visitas com amostras entregues
- Número (n.º) de visitas com itens promocionais entregues

Pode utilizar a dimensão Categoria do produto para resumir as métricas da actividade de visitas para os níveis diferentes de uma hierarquia de produtos, como a marca e o mercado.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Actividade de chamadas
- Campanha
- Oportunidade
- Categoria do produto
- Produto
- Propriedade do utilizador
- Produtos detalhados
- Amostras entregues

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da actividade de chamadas
  - Métrica personalizada dos produtos descritos
    - Moeda indexada

  - Número indexado
  - Moeda média indexada
  - Número médio indexado
- Métrica personalizada das amostras entregues
  - Moeda indexada
  - Número indexado
  - Moeda média indexada
  - Número médio indexado
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de detalhes da visita por produto
- Número (n.º) de produtos descritos da visita
- Número de (n.º) visitas
- Número (n.º) de visitas com itens promocionais entregues
- Número (n.º) de visitas com amostras entregues
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de itens promocionais entregues
- Número (n.º) de amostras entregues

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objectivos da campanha e optimizar campanhas futuras.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas activas
  - Número (n.º) de campanhas concluídas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de contas para a campanha
  - Número (n.º) de contactos para a campanha
  - Percentagem (%) de orçamento (Definição: O custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
  - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
  - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: A receita fechada multiplicada por 10 e dividida pela receita alvo.)
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo médio por venda fechada (Definição: custo médio dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
  - Custo médio por pista (Definição: O custo médio dividido pelo número de pistas.)

- Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)
- Receitas
- Receitas fechadas
- Média de receitas fechadas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Retorno sobre o investimento (ROI)

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite analisar os dados de resposta da campanha. Complementa as áreas de informações empresariais da campanha, que fornece os dados de desempenho da campanha. Permite às empresas analisar a resposta a uma campanha, respondendo às seguintes questões: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas responderam? Como é que responderam? Quanto tempo levaram a responder?, etc.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de
  - Número (n.º) de destinatários
  - Número (n.º) de devoluções permanentes
  - Número (n.º) de devoluções provisórias
  - Número (n.º) de inquiridos
  - Número (n.º) de respostas
  - Número (n.º) de respostas abertas
  - Número (n.º) de cliques através de
  - Número (n.º) de adesões
  - Número (n.º) de não adesões
  - Número (n.º) de adesões globais
  - Número (n.º) de não adesões globais
  - N.º médio de dias para responder

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contactos e moradas. Em outras áreas de informações empresariais, só é possível comunicar sobre a morada principal de um contacto. No entanto, esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar sobre todas as moradas de um contacto, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplos contactos. Esta área de informações empresariais não tem quaisquer tabelas de factos ou métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Morada

Métrica de

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de informações empresariais permite-lhe responder rapidamente às seguintes questões: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos? Quantos potenciais clientes um determinado contacto traz para a empresa?

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data

- Pertencente a utilizador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto
  - Número (n.º) de clientes
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de clientes potenciais

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto permite gerar relatórios sobre interesses dos contactos na dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respectivos gestores determinem os interesses e passatempos dos clientes e seleccionem presentes com significado para os respectivos clientes, que se baseiam nesses interesses. Também podem utilizar estas informações para alojar eventos de apreciação relevantes, tais como torneios de golfe. Desta forma, os conselheiros podem aprofundar as relações com os respectivos clientes, bem como conhecer os amigos e familiares dos mesmos. Estes eventos poderão gerar novos negócios.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Pertencente a utilizador
- Data

- Interesses do contacto

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica dos interesses do contacto
  - Número (n.º) de interesses do contacto

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações Histórico de receitas do contacto permite analisar os dados de receitas por contacto, produto, categoria do produto, proprietário e data. A métrica nesta área de informações empresariais inclui o seguinte:

- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Média de receitas

Permite aos utilizadores a criação de relatórios mostrando tipos diferentes de receitas do produto ao longo do tempo, tais como receitas projectadas comparadas com as reais. Esta comparação permite aos utilizadores compreender melhor o potencial de receitas e as vendas de produtos por contactos. Utilize a dimensão Categoria do produto para resumir a métrica Receitas do contacto em diferentes níveis de uma hierarquia de produtos, tais como marca, submercado e mercado.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto

- Categoria do produto
- Produto
- Receitas do contacto
- Data
- Pertencente a utilizador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do contacto
  - Número (n.º) médio de produtos
  - Número (n.º) de produtos
  - Média de receitas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar sobre a relação muitos para muitos entre os contactos e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a um contacto e a todos os contactos em que um utilizador esteja adicionado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contactos que não estão associados a um utilizador ou comunicar sobre utilizadores que não estão ligados a um contacto. Esta área de informações empresariais não tem quaisquer tabelas de factos ou métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Membro da equipa

Métrica de

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais de relatórios Registo de negócio fornece informações sobre como os parceiros do utilizador estão a utilizar os registos de negócio e o efeito que o registo de negócio tem no negócio do utilizador. Por exemplo, pode efectuar o seguinte:

- Crie um relatório para mostrar a quantidade de receitas previstas dos registos de negócio.
- Determine o número médio de dias que demora a aprovação de um registo de negócio.
- Determine a percentagem de oportunidades que foram registadas.
- Comunique o número de registos de negócio que resultaram em novas oportunidades.
- Determine o período médio de validade dos registos de negócio.
- Comunique a alteração trimestral nas receitas dos registos de negócio.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Registo de negócio
- Conta do parceiro principal
- Cliente associado
- Contacto
- Data
- Oportunidade associada
- Pertencente a utilizador
- Aprovador final

Métrica da data de não fecho

As métricas seguintes não se baseiam na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
  - Métrica personalizada do registo de negócio
  - Número (n.º) de registos de negócio
  - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio sem oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio para oportunidades existentes
  - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
  - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente
  - Número (n.º) de registos de negócio aprovados
  - Número (n.º) de registos de negócio expirados
  - Número (n.º) de dias com aprovação pendente
  - N.º médio de dias para aprovação
  - Período médio de validade (em dias)
  - Percentagem (%) de registos de negócio aprovados
  - Percentagem (%) de registos de negócio rejeitados
  - Percentagem (%) de registos de negócio devolvidos
  - Percentagem (%) de registos de negócio convertidos em oportunidades
  - Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos

Métrica da data de fecho

As métricas seguintes baseiam-se na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
  - Tamanho total do negócio nos registos de negócio abertos
  - Tamanho médio total do negócio de registos de negócio abertos
  - Total de receitas de registos de negócio
  - Total médio de receitas de registos de negócio
  - Total de receitas do trimestre passado de registos de negócio
  - Total médio de receitas do trimestre passado de registos de negócio

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo do negócio

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Histórico de receitas do registo do negócio ajuda a identificar tendências relativamente aos artigos de linha do registo do negócio. Permite criar consultas básicas que envolvam as métricas de Receitas do produto de registos de negócio utilizando atributos de dimensão base. Permite também ajudar a responder a questões como as que se seguem:

- Qual é o máximo de receitas previstas de um único produto num único registo de negócio?
- Tendo em consideração apenas os registos de negócio aberto, qual é a média das receitas para cada registo de negócio (conforme calculado a partir dos registos de receitas)?
- Quantos produtos exclusivos são referidos em todos os registos de negócio (independentemente do estado de aprovação)?
- Quais são os produtos principais para todos os registos de negócio abertos: por quantidade total, por total das receitas, por ocorrência, por quantidade média para cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?
- Lista de todos os registos de negócio que tenham pelo menos um artigo de linha de receitas do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os produtos principais no trimestre anterior: por quantidade, por receitas, por ocorrência, por quantidade média por cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?

Tipo de relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto associado
- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Data (baseada na Data de fecho do Registo de negócio)
- Registo de negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto

Métrica de

A área de informações empresariais tem as seguintes métricas:

- Métricas das receitas do produto do registo de negócio
  - Métricas personalizadas das receitas do produto do registo de negócio:
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (#) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
  - Número (#) de produtos nos registos de negócio abertos
  - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
  - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio aberto
  - Preço médio
  - Quantidade média
  - Média do total de receitas do trimestre anterior
  - Média de receitas

- Média da quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Média da quantidade total nos registos de negócio abertos
- Média total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Média total de receitas nos registos de negócio abertos
- Número médio (# médio) de produtos (Por registo de negócio)
- Total de receitas do trimestre anterior
- Total de receitas do trimestre anterior (000)
- Quantidade total
- Quantidade total (000)
- Quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Quantidade total nos registos de negócio abertos
- Total de receitas
- Total de receitas (000)
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
- Total de receitas nos registos de negócio abertos
- Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
- Conta do parceiro principal

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise do histórico do concessionário fornece a capacidade de analisar o histórico do concessionário, em relação a pedidos de assistência e actividades.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concessionário
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do concessionário
  - Métrica personalizada do concessionário
  - Número (n.º) de concessionários
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de actividades abertas
  - Número (n.º) de actividades fechadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise do histórico de agregados familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respectivos gestores respondam a perguntas, como:

- Que clientes meus pertencem a que agregados familiares?

- De que forma os activos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do activo?

É possível combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Agregado familiar
- Contacto
- Contacto do agregado familiar

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do agregado familiar
  - Total de activos por agregado familiar
    - Total de activos por agregado familiar
    - Total da média de activos por agregado familiar
  - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar
    - Total da média de despesas do agregado familiar
  - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar
    - Total da média do rendimento do agregado familiar
  - Total do passivo do agregado familiar
    - Total do passivo do agregado familiar
    - Total da média do passivo do agregado familiar
  - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar
    - Total da média do valor líquido do agregado familiar

- Total dos activos do contacto
  - Total dos activos
  - Total da média dos activos
- Total de despesas do contacto
  - Total de despesas
  - Total da média de despesas
- Rendimento total do contacto
  - Rendimento total
  - Total da média do rendimento
- Total do passivo do contacto
  - Total do passivo
  - Total da média do passivo
- Valor líquido total do contacto
  - Valor líquido total
  - Total da média do valor líquido
- Métrica personalizada do agregado familiar
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a métrica da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de informações empresariais contém tipos de registo que fazem referência à métrica que analisa a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da pista
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de novas oportunidades
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas

- Número (n.º) de ganhos
- Média de dias de conversão da pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
- N.º médio de dias para seguimento da pista
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas previstas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem ao proprietário da marca a capacidade de disponibilizar fundos de marketing aos parceiros de uma forma sistemática, para que os parceiros vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Através dos Pedidos de FDM, os parceiros pedem pré-aprovações de financiamento para actividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova o pedido de FDM, os parceiros podem executar a actividade e, em seguida, enviar uma participação de FDM para resgatar o numerário pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários de marcas necessitam de métricas e informações sobre pedidos de FDM para cada parceiro e trimestre para que possam alinhar o marketing e as vendas por canal. A área de informações empresariais da Análise do histórico de pedidos de FDM fornece aos proprietários de marcas as informações necessárias para controlar os respectivos orçamentos de FDM e garantir que os fundos são atribuídos a actividades que tenham o máximo retorno do investimento.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta do parceiro principal
- Campanha
- Pedido de FDM
- Data
- Pertencente a utilizador
- Aprovador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas de pedido de FDM
  - Métricas personalizadas de pedido de FDM
  - Métricas de pedido de FDM por data de envio
    - Número (n.º) de pedidos de FDM
    - Montante pedido
    - Montante médio pedido
    - Montante pré-aprovado
    - Montante médio pré-aprovado
    - Montante da participação total pedido
    - Montante da participação total médio pedido
    - Montante da participação total aprovado
    - Montante da participação total médio aprovado
  - Número (n.º) de pedidos de FDM
  - Montante pedido
  - Montante médio pedido
  - Montante pré-aprovado
  - Montante médio pré-aprovado
  - Montante do trimestre passado pedido
  - Montante médio do trimestre passado pedido
  - Montante do trimestre passado pré-aprovado
  - Montante médio do trimestre passado pré-aprovado
  - Montante da participação total pedido

- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Montante da participação total do trimestre passado pedido
- Montante da participação total médio do trimestre passado pedido
- Montante da participação total do trimestre passado aprovado
- Montante da participação total médio do trimestre passado aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM com aprovação pendente
- Montante pedido com aprovação pendente
- Número (n.º) de pedidos de FDM enviados
- Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
- Número (n.º) de pedidos de FDM rejeitados
- Número (n.º) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de pedidos de FDM cancelados
- Número (n.º) de pedidos de FDM expirados
- Número (n.º) de participações de FDM enviadas
- Número (n.º) de participações de FDM aprovadas
- Número (n.º) de participações de FDM rejeitadas
- Percentagem (%) de pedidos de FDM aprovados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM expirados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM rejeitados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) de dias até à aprovação
- Número (n.º) médio de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) médio de dias até à aprovação

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação dos Pedidos de FDM para um nome personalizado, o nome personalizado aparece em Oracle CRM On Demand Answers.

Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectivo da actividade

Um evento de MedEd pode ser qualquer tipo de evento promocional ou educativo assistido por médicos ou profissionais de saúde. Da perspectiva de uma empresa, seguem-se os tipos de evento de MedEd:

- **Nível do representante de vendas.** Executado por um gestor ou um ou mais representantes de vendas.
- **Nível da empresa ou nacional.** Uma reunião ou evento de formação nacional destinado a um grupo específico de profissionais de saúde.

Pode planear eventos ao nível nacional para um período ou produto específico e, em seguida, atribuir recursos por região, distrito ou representante de vendas. As empresas farmacêuticas necessitam da métrica e das informações sobre os eventos de formação médica para alinhar as actividades de vendas e marketing. De uma perspectiva de conformidade, os relatórios fornecem informações às empresas, para que as empresas possam controlar os respectivos orçamentos e garantir que existe pouco ou nenhum desvio.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Evento de MedEd
- Convidados
- Categoria do produto
- Produto
- Data
- Pertencente a utilizador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de MedEd
  - Número (n.º) de convidados
  - Número (n.º) de eventos de MedEd

- Custo do evento de MedEd

  (Definição: O custo das actividades concluídas para todos os participantes associados a um Evento de MedEd.)

- Orçamento do evento de MedEd

  A métrica do Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando é utilizada apenas a dimensão MedEd, a métrica constitui a soma do valor do campo da dimensão. No entanto, quando são utilizadas outras dimensões (particularmente, convidado), a métrica é calculada como o valor máximo do campo da dimensão.

- Excesso/défice no orçamento

  (Definição: A diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação do Evento de MedEd para um nome personalizado, o nome personalizado aparece no Oracle CRM On Demand Answers.

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes

- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concorrente da oportunidade
- Contacto da relação
- Conta
- Território da conta
- Oportunidade
- Campanha
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
  - Métrica da oportunidade por data de abertura
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
    - Receitas
    - Número (n.º) médio de dias na fase
    - Número (n.º) de ganhos

    - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
    - Ciclo médio de vendas
    - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
    - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de contactos com oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase
- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Parceiro da oportunidade
- Contacto da relação
- Conta
- Território da conta
- Oportunidade
- Campanha
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data

Métrica

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
  - Métrica da oportunidade por data de abertura
    - Número (n.º) de oportunidades abertas
    - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de contactos com oportunidades
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
    - Receitas
    - Número (n.º) médio de dias na fase
    - Número (n.º) de ganhos
    - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
    - Ciclo médio de vendas
    - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
    - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado
  - Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos e inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais inferior de detalhe nesta área de informações empresariais. Assim, pode analisar a métrica para todas as dimensões. No entanto, a métrica da quota encontra-se a um nível superior de detalhe e só pode ser analisada pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Quota e Proprietário.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Oportunidade
- Campanha
- Contacto principal
- Território
- Pertencente a utilizador
- Data
- Conta do parceiro principal
- Quota

Métrica de

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade

Métrica personalizada da oportunidade

- Métrica da oportunidade por data de abertura
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de contactos com oportunidades
  - Receitas fechadas
  - Receitas previstas
  - Receitas
  - Número (n.º) médio de dias na fase
  - Número (n.º) de ganhos
  - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
  - Ciclo médio de vendas
  - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
  - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de contactos com oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase
- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado

- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto de oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as receitas do produto de oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de informações empresariais é o mais granular e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível elevado de detalhe desta área de informações empresariais, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de informações empresariais também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receitas de produtos da oportunidade
- Pertencente a utilizador

- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto
- Quota
- Território

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto de oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise do histórico de parceiros fornece a capacidade de analisar o histórico do parceiro. Pode analisar pistas, oportunidades e receitas por parceiro e território.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do parceiro proprietário
  - Número (n.º) de oportunidades
    - Número (n.º) de parceiros com oportunidades
    - Número (n.º) de ganhos
    - Média de receitas fechadas
    - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
    - Receitas fechadas
    - Receitas fechadas (000)
    - Receitas fechadas do produto
    - Receitas fechadas do produto (000)
    - Receitas do produto (000)
    - Número (n.º) de pistas
    - Número (n.º) de pistas arquivadas
    - Número (n.º) de pistas qualificadas
    - Número (n.º) de pistas rejeitadas
    - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: Número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: Número de pistas que foram convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
    - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
    - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
    - N.º médio de dias para seguimento da pista
    - Média de receitas potenciais

- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Número (n.º) de parceiros com pistas

- Métrica personalizada do parceiro
- Número (n.º) de parceiros

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline fornece um instantâneo mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos do pipeline são retirados todos os dias durante a noite, mas o processo de arquivo mantém apenas o instantâneo do pipeline mais recente para cada mês e elimina os outros instantâneos. Estes instantâneos do pipeline nunca são eliminados. Durante a extracção integral, transformação e carregamento (ETL) dos dados, a cópia de segurança destes instantâneos foram efectuadas e estes instantâneos foram totalmente restaurados. Se as empresas alterarem o respectivo tipo de calendário fiscal, estes instantâneos históricos não serão realinhados com a respectiva definição de calendário fiscal novo. Para as empresas com um tipo de calendário fiscal personalizado, estes instantâneos históricos só podem ser reportados para as definições de ano fiscal especificadas no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos só são retirados para oportunidades que foram fechadas no último trimestre. No entanto, os instantâneos são retirados para todas as oportunidades abertas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Pertencente a utilizador
- Oportunidade

- Data do instantâneo do pipeline
- Data
- Território

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pipeline histórico
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado
  - Receitas esperadas do trimestre passado
  - Receitas fechadas do trimestre passado
  - Receitas de oportunidades do trimestre passado (000)
  - Receitas esperadas do trimestre passado (000)
  - Receitas fechadas do trimestre passado (000)
  - Território

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar o histórico da carteira, os contactos e os produtos. Os relatórios da carteira fornecem a capacidade de gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contacto, Conta, Produto, Conselheiro e Hora. Este relatório permite que os conselheiros e respectivos gestores respondam a perguntas, tais como:

- Quais os produtos financeiros que são propriedade dos clientes e qual o respectivo perfil demográfico?
- Qual a quantidade de activos do meu cliente investida e em que valores e classes de activos?
- Qual a dimensão dos activos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quais as classes de activos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quem são os meus melhores clientes por tamanho da carteira e receitas?

Estas informações permitem-lhe analisar carteiras relativamente aos clientes e conselheiros.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Instituição
- Data
- Produto
- Contacto
- Pertencente a utilizador
- Carteira

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas da carteira
  - Métrica personalizada da carteira
  - Número (n.º) de carteiras
  - Valor total do activo
  - Montante do empréstimo
  - Prémio
  - Receitas
  - Valor nominal

- Limite de crédito
- Total da média do valor do activo
- Montante médio do empréstimo
- Prémio médio
- Média de receitas
- Valor nominal médio
- Limite de crédito médio

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite analisar métrica de receitas por produto, conta, utilizador, oportunidade, data e dimensões do território. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é ligeiramente superior à área de informações empresariais Relatórios de produtos da oportunidade, porque permite analisar as receitas da oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Esta área de informações empresariais estabelece ligação da lacuna da análise entre a área de informações empresariais Relatórios de oportunidades e a área de informações empresariais Relatórios de produtos da oportunidade.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Pertencente a utilizador
- Oportunidade
- Produtos

- Data
- Território

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto
  - Métrica personalizada de receitas do produto
  - Receitas
  - Receitas previstas do produto
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas previstas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Preço de compra
  - Preço médio de compra
  - Quantidade média
  - Quantidade total
  - Receitas do produto do trimestre passado
  - Receitas fechadas do produto do trimestre passado
  - Receitas do produto do trimestre passado (000)
  - Receitas fechadas do produto do trimestre passado (000)

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas

O Histórico da fase de vendas tem as seguintes áreas de informações empresariais:

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite analisar oportunidades em diferentes fases de vendas por conta, oportunidade, fase de vendas e dimensões da data. A área de informações empresariais do histórico da fase de vendas representa instantâneos históricos baseados em eventos de oportunidades e só disponíveis no lado histórico. Uma vez que as oportunidades passam por várias fases de vendas, esta área de informações empresariais é mais densa do que a área de informações empresariais de oportunidades com tantos registos como número de oportunidades vezes fases de vendas por que passaram.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Oportunidade
- Fase de vendas histórica

Métrica de

O seguinte é a lista completa de métricas para esta área de informações empresariais:

- Métrica da fase de vendas
  - Número médio de dias na fase
  - Número (n.º) médio de dias na fase
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Falhas
  - Taxa de falhas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar o histórico de pedidos de assistência, as contas e os activos. Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência por conta, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro e dimensões da data. Ajuda-o a medir e a analisar métricas de desempenho importantes da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização destas métricas de desempenho do pedido de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Activo
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Pedido de assistência
- Veículo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência
  - Métrica do pedido de assistência por data de fecho
  - Número (n.º) de pedidos de assistência cancelados (Data de fecho)
    - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) fechados (Data de fecho)
    - Média de dias para fechar PAs (Data de fecho)
    - Média de minutos para fechar PAs (Data de fecho)
  - Métrica personalizada do pedido de assistência
  - Número (n.º) de PAs

- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- Média de minutos para fechar PAs

Notas de utilização

Os campos personalizados na dimensão Veículo são partilhados entre o tipo de registo Veículo e o tipo de registo Activo. O tipo de registo Veículo tem dois conjuntos de campos personalizados: um conjunto partilhado com o tipo de registo Activo e que aparece na dimensão Veículo e outro que é exclusivo ao tipo de registo Veículo. Os campos personalizados que são exclusivos ao tipo de registo Veículo não estão disponíveis em quaisquer relatórios. Quando adiciona os campos personalizados ao tipo de registo Veículo, certifique-se de que quaisquer campos que pretenda que apareçam nos relatórios são adicionados aos campos personalizados Activo-Veículo partilhados e não aos campos personalizados só Veículo.

Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área de informações empresariais fornece-lhe a capacidade de efectuar uma análise e um relatório do histórico dos pedidos de preço especial e produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. É possível utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Data (baseada na Data de início do Pedido de preço especial)
- Registo de negócio
- Cliente final
- Última aprovação por
- Oportunidade
- Pertencente a utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
  - Métricas do produto com preço especial por Data de autorização
    - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de autorização)
    - Montante autorizado (Data de autorização)
    - Montante autorizado (Data de autorização) (000)
    - Montante pedido (Data de autorização)
    - Montante pedido (Data de autorização) (000)
    - Montante médio autorizado (Data de autorização)
    - Montante médio pedido (Data de autorização)
    - Quantidade média (Data de autorização)
    - Quantidade (Data de autorização)
  - Métricas do produto com preço especial por Data de envio
    - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de envio)
    - Montante autorizado (Data de envio)
    - Montante autorizado (Data de envio) (000)
    - Montante pedido (Data de envio)
    - Montante pedido (Data de envio) (000)
    - Montante médio autorizado (Data de envio)

    - Montante médio pedido (Data de envio)
    - Quantidade média (Data de envio)
    - Quantidade (Data de envio)
- Número (#) dos pedidos de preço especial
- Montante autorizado
- Montante autorizado (000)
- Montante pedido
- Montante pedido (000)
- Montante médio autorizado
- Montante médio pedido
- Custo médio autorizado
- Percentagem de desconto médio autorizado
- PRR médio (Preço de Revenda Recomendado)
- Custo médio de compra
- Quantidade média
- Custo médio pedido
- Percentagem de desconto médio pedido
- Preço de revenda médio pedido
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade
- Montante do trimestre anterior autorizado
- Montante do trimestre anterior autorizado (000)
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre anterior pedido (000)
- Quantidade do trimestre anterior

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a esta área de informações empresariais requer o privilégio Controlo de utilização. Este privilégio é concedido à função de utilizador Administrador por predefinição.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite aos utilizadores com o privilégio Controlo da utilização analisar a utilização do Oracle CRM On Demand na empresa. As empresas podem analisar a utilização das seguintes áreas de aplicação no Oracle CRM On Demand:

- Utilização da aplicação
- Adopção de utilizadores
- Configuração

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conteúdo
- Data
- Tipo de objecto
- Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais e os campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela seguinte mostra a métrica do Desempenho do Analytics. Estas métricas representam o desempenho de consultas.

Métrica	Utilizador	Data (semana)	Tipo de objecto	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por nomes de relatório e de

				painel por semana.
Número (n.º) de vezes falhadas	Sim	Sim	Sim	Número de vezes de falhas de pedidos por nomes de relatório e de painel por semana.
Tempo médio de resposta	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em segundos) para pedidos.

A tabela seguinte mostra as métricas de Utilização da aplicação no Oracle CRM On Demand. Estas métricas representam a utilização de diversos tipos de objecto da aplicação, incluindo quantos registos foram criados, actualizados e eliminados. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Utilizador	Data (semana)	Tipo de objecto	Descrição
Número (n.º) de registos criados	Sim	Sim	Sim	Número de registos criados por objecto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos actualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registos actualizados por objecto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos eliminados	Sim	Sim	Sim	Número de registos eliminados por objecto por utilizador por mês

A tabela seguinte mostra a métrica de Desempenho de vistas de página no Oracle CRM On Demand.

Métrica	Utilizador	Data (semana)	Tipo de objecto	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por página por semana
Tempo médio de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para vistas de página

A tabela seguinte mostra a Configuração e as Métricas de configuração. Estas métricas são um instantâneo da última configuração do Oracle CRM On Demand conforme existia no momento de uma actualização incremental dos dados de controlo da utilização. A configuração e as métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em qualquer nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de administradores	Número de administradores a quem foi concedido um dos seguintes privilégios: Gerir a empresa, Gerir a empresa - Definir moedas, Gerir a empresa - Repor todas as palavras-passe, Gerir temas, Gerir conteúdo, Gerir conteúdo - Gerir anexos, Gerir livros, Gerir territórios, Gerir utilizadores e acesso, Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Número (n.º) de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de moedas	Número de moedas activadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de campos personalizados	Número de campos personalizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de objectos personalizados	Número de objectos personalizados implementados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de separadores personalizados	Número de separadores da Internet personalizada utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de idiomas	Número de idiomas activados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número(n.º) de processo de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de applets da Internet	Número de applets da Internet utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de ligações Internet	Número de ligações Internet utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de fluxos de trabalho	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte mostra as métricas de adopção de utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adopção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Utilizador	Data (semana)	Descrição
Número (n.º) de utilizadores activos	Não	Sim	Número de utilizadores activos existente na aplicação
Número (n.º) de dias desde o último início de sessão	Sim	Não	Número de dias desde o último início de sessão por parte do utilizador
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes nessa semana

Número (n.º) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante um determinado mês. Se um utilizador iniciar sessão três vezes hoje, conta 3 vezes na semana actual.
Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes únicas em que um utilizador iniciou sessão num determinado mês. Se um utilizador iniciar sessão três vezes hoje, conta 1 vez na semana actual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por mês
Percentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nessa semana dividido pelo número de utilizadores activos.
Frequência mensal média de início de sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para um determinado mês dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês.

Notas de utilização

Este tópico fornece notas de utilização.

Acerca dos dados de controlo da utilização

Os dados de controlo da utilização no armazém de dados são actualizados semanalmente a partir de informações nos dados da aplicação Oracle CRM On Demand. Actualizar os dados de controlo da utilização ocorre aos fins-de-semana e não segue a actualização incremental nocturna dos restantes dados no Oracle CRM On Demand Answers.

As métricas de controlo da utilização só são recalculadas para o mês actual e os dados do mês anterior não são recalculados excepto se a semana incluir o final do mês. Por exemplo, quando a actualização incremental para o controlo da utilização for executado na sexta-feira, 28 de Maio de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para todo o mês de Maio com início em 1 de Maio de 2010. Quando a actualização incremental para controlo da utilização for executada na sexta-feira, 4 de Junho de 2010, o controlo da utilização é recalculado para os meses de Maio e Junho porque a semana incluiu os meses de Maio e Junho.

As métricas de controlo da utilização são resumidas por meses do calendário. Ainda que não seja possível analisar estas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, não são alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários não standard. Poderá existir alguma singularidade na definição de um calendário fiscal, especialmente se estiver a utilizar calendários 4-4-5 ou 5-4-4 ou um calendário personalizado em que dois meses do calendário se iniciem num período fiscal ou nenhum mês do calendário se inicie num período fiscal. Nestas situações, as métricas da utilização poderão ser sobrevalorizadas ou poderão estar em falta para um determinado período fiscal.

A maioria dos dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana. Algumas métricas de adopção de utilizadores não são capturadas ao nível de semana. Todas as configurações e métricas de configuração não são capturadas ao nível de semana. Uma vez que os dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana, podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, poderá não produzir quaisquer resultados se foram executados a níveis inferiores ao nível de semana.

Acerca do histórico de início de sessão do utilizador

Os dados do histórico de início de sessão do utilizador anterior a 90 dias é continuamente eliminado da aplicação Oracle CRM On Demand. Portanto, a funcionalidade Controlo da utilização pode suportar aproximadamente 90 dias da métrica de adopção de utilizadores quando a aplicação Oracle CRM On Demand é actualizada pela primeira vez para esta versão. No entanto, os dados do histórico da adopção de utilizadores são retidos no armazém de dados para suportam a análise de tendências históricas da métrica de adopção de utilizadores no Analytics do Oracle CRM On Demand. Estes dados são retidos até à próxima actualização completa depois dos dados serem eliminados do Oracle CRM On Demand.

Métrica de desempenho do controlo da utilização

As métricas do Desempenho do controlo da utilização são recolhidas por semana do calendário. Se estiver a utilizar um calendário não padrão, tal como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal personalizado, é possível que um mês ou trimestre fiscal possa ter mais ou menos semanas em comparação com outros meses e trimestres fiscais. Assim, a métrica de utilização do desempenho poderá aparecer ligeiramente inflacionada ou deflacionada para um determinado mês ou trimestre. Este comportamento é esperado onde as métricas de utilização do desempenho da empresa não forem totalmente alinhadas com as definições do calendário fiscal quando são analisadas por meses e trimestres de calendário fiscal.

Dimensão do conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum para a métrica do Desempenho do Analytics e a métrica do Desempenho de vistas de página.

Para comunicar a métrica do Desempenho do Analytics, utilize o campo Categoria do conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

```
Categoria do conteúdo = Analytics
```

Para comunicar a métrica do Desempenho de vistas de página, utilize o campo Categoria do conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

```
Categoria do conteúdo = Vista da página
```

Quando analisar a métrica do Desempenho de vistas de página, os únicos campos de dimensão Conteúdo disponíveis são: Categoria do conteúdo e Nome do conteúdo. Para o Desempenho de vistas de página, o valor Nome do conteúdo representa o título no ecrã. Para o Desempenho do Analytics, o valor nome do conteúdo represente o nome do relatório ou do painel.

Métrica do desempenho do Analytics

Não é possível combinar a métrica do Desempenho do Analytics com quaisquer outras métricas. Não é possível combinar a Métrica do desempenho de vistas de página com quaisquer outras métricas. Estas duas métricas relacionadas com o desempenho são armazenadas através da utilização de diferentes níveis de detalhe, que são diferentes uma da outra e de todas as outras métricas. A métrica do Desempenho do Analytics é capturada ao nível de conteúdo, de utilizador e de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada relatório é executado por cada utilizador e são resumidas ao nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em segundos.

Ao contrário, a métrica do Desempenho de vistas de página é capturada na página e nível de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada página é visualizada e são resumidas no nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em milissegundos.

A utilização do desempenho do Analytics pode comunicar métricas por utilizadores individuais. A maioria das vistas de página têm um título, mas para vistas de página com títulos em falta, a métrica do desempenho de utilização é comunicada como *Outros*. A utilização do desempenho do Analytics é incluída em painéis partilhados e pessoais, mas não em consultas dinâmicas. Os nomes do conteúdo da vista da página e do Analytics apresentam métricas baseadas no idioma predefinido da empresa e no nome de objectos padrão. Não suportam o idioma do utilizador ou a mudança de nome do objecto.

Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise das receitas da conta fornece a capacidade de controlar as receitas da conta por produto, categoria, território e utilizador.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta
- Território da conta
- Campanha
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta:
  - Métrica personalizada de receitas da conta
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota:
  - Valor da quota

Notas de utilização

Para obter mais informações acerca das capacidades de receitas da conta, consulte Área de informações empresariais de relatórios de previsões (na página 885). Na área de informações empresariais da previsão, pode combinar as receitas da previsão, da quota e da conta num único relatório consultado. As dimensões e a métrica da pasta da quota só podem ser combinadas com as dimensões e a métrica da pasta Propriedade do utilizador.

Área de informações empresariais de relatórios de contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece uma vista de resumo da métrica operacional de contas de uma empresa. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar esta área de informações empresariais para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de informações empresariais permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Para uma análise mais profunda que envolva outras áreas de negócios, tem de utilizar outras áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta

- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA

- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concorrente da conta
- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)

- Receitas potenciais
- Média de receitas potenciais
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto
- Receitas fechadas do produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de actividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Parceiro da conta
- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador

- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos

- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta

área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta relacionada
- Contacto da relação
- Conta
- Campanha
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de actividades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar um conjunto de métricas da actividade por actividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa todos os eventos de actividades e interacções com respeito a estes tipos de registo, esta área de informações empresariais encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da actividade que determina esta área de informações empresariais poderá ser a maior. Esta área de informações empresariais permite-lhe acumular e analisar a métrica da actividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de informações empresariais é um assunto de factos múltiplos que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da actividade.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

- Pedido de assistência
- Quota

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da actividade
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de actividades abertas
  - Número (n.º) de contas com actividades
  - Número (n.º) de actividades fechadas
- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados avançados

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais oferece a possibilidade de analisar objectos personalizados avançados.

A área Objectos personalizados avançados é uma área de informações empresariais especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos e muitos para um entre os Objectos personalizados 4 a 15 e os objectos pré-criados, incluindo os Objectos personalizados 1, 2 e 3. Como a área Objectos personalizados avançados reúne os relatórios de todos os objectos numa única área de informações empresariais, é necessário incluir uma métrica determinística para o relatório que ajude este a escolher um caminho de relação entre os objectos incluídos no relatório. A geração de relatórios da relação muitos para muitos não é possível através desta área de informações empresariais uma vez que não é suportada directamente pelo Oracle CRM On Demand para os Objectos personalizados 4 a 15.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objectos personalizados 1,2 e 3 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Desta forma, só é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objectos personalizados 1,2 e 3 e estes objectos. Não é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objectos personalizados 1,2 e 3 e os itens actividades, activos, pistas e produtos.

Tipo de relação

Federado

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3
- Objecto personalizado 04
- Objecto personalizado 05
- Objecto personalizado 06

- Objecto personalizado 07
- Objecto personalizado 08
- Objecto personalizado 09
- Objecto personalizado 10
- Objecto personalizado 11
- Objecto personalizado 12
- Objecto personalizado 13
- Objecto personalizado 14
- Objecto personalizado 15
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Produto
- Pedido de assistência

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta

- Métrica personalizada da conta
- Número (n.º) de contas

- Métrica da actividade
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de actividades abertas
  - Número (n.º) de contas com actividades
  - Número (n.º) de actividades fechadas

- Métrica da campanha
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de campanhas activas
  - Número (n.º) de campanhas concluídas
  - Número (n.º) de contas para a campanha
  - Número (n.º) de contactos para a campanha
  - Número (n.º) de pistas para a campanha
  - Número (n.º) de oportunidades para a campanha
  - Número (n.º) de ganhos para a campanha
  - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
  - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
  - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
  - Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
  - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
  - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
  - Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
  - Taxa de conversão de pistas para a campanha
  - Receitas fechadas para a campanha
  - Receitas da oportunidade para a campanha
  - Média de receitas fechadas para a campanha
  - Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
  - Retorno do investimento (ROI)

- Métrica do contacto
  - Métrica personalizada do contacto
  - Número (n.º) de contactos

- Métrica do agregado familiar
  - Total de activos por agregado familiar
    - Total de activos por agregado familiar
    - Total de activos por agregado familiar (000)
    - Total da média de activos por agregado familiar
    - Total da média de activos por agregado familiar (000)
  - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar (000)
    - Total da média de despesas do agregado familiar
    - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
  - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar (000)
    - Total da média do rendimento do agregado familiar
    - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
  - Total do passivo do agregado familiar
    - Total do passivo do agregado familiar
    - Total do passivo do agregado familiar (000)
    - Total da média do passivo do agregado familiar
    - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
  - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar (000)
    - Total da média do valor líquido do agregado familiar
    - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
  - Total dos activos do contacto
    - Total dos activos
    - Total dos activos (000)

- Total da média de activos
- Total da média de activos (000)

- Total de despesas do contacto
  - Total de despesas
  - Total de despesas (000)
  - Total da média de despesas
  - Total da média de despesas (000)
- Rendimento total do contacto
  - Rendimento total
  - Rendimento total (000)
  - Total da média do rendimento
  - Total da média do rendimento (000)
- Total do passivo do contacto
  - Total do passivo
  - Total do passivo (000)
  - Total da média do passivo
  - Total da média do passivo (000)
- Valor líquido total do contacto
  - Valor líquido total
  - Valor líquido total (000)
  - Total da média do valor líquido
  - Total da média do valor líquido (000)
- Métrica personalizada do agregado familiar
  - Número indexado
  - Número médio indexado
  - Moeda indexada
  - Moeda média indexada
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto

- Número (n.º) de agregados familiares

- Métrica da pista
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de novas oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Receitas fechadas para a pista
  - Receitas previstas para a pista
  - Receitas da oportunidade para a pista
- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase

- Métrica do parceiro
  - Métrica personalizada do parceiro
    - Moeda média indexada
    - Número médio indexado
    - Moeda indexada
    - Número indexado
  - Número (n.º) de parceiros
- Métrica do pedido de assistência
  - Métrica personalizada do pedido de assistência
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA
- Métrica do objecto personalizado (Esta métrica repete-se para os objectos personalizados 1 a 15.)
  - Métrica personalizada do objecto personalizado
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de objecto personalizado

Notas de utilização

Poderão ser gerados relatórios sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica no relatório, o qual deverá possuir uma no mínimo.

Também poderá obter um relatório sem resultados se utilizar dois objectos personalizados que não estejam directamente ligados um ao outro. Por exemplo, se um objecto Conta estiver directamente associado ao

Objecto personalizado 4 e ao Objecto personalizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objecto personalizado 4, bem como a associação entre Conta e Objecto personalizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objecto personalizado 4 e Objecto personalizado 5, a não ser que exista uma associação directa entre Objecto personalizado 4 e Objecto personalizado 5 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objecto Conta estiver directamente associado ao Objecto personalizado 4 e o Objecto personalizado 4 estiver directamente associado ao Objecto personalizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objecto personalizado 4, bem como a associação entre Objecto personalizado 4 e Objecto personalizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objecto personalizado 4 e Objecto personalizado 5, a não ser que exista uma associação directa entre Conta e Objecto personalizado 5 definida na aplicação.

Área de informações empresariais de relatórios de activos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a métrica do activo por conta, activo e dimensões do produto. Permite-lhe controlar activos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta é uma das poucas áreas de informações empresariais em que a visibilidade para os registos de activos se baseia na visibilidade dos registos de conta associados.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Activo
- Produto

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera

consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Activo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do activo
  - Número (n.º) de activos
  - Número (n.º) médio de activos

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de observar contas, contactos, oportunidades e produtos no âmbito do contexto de planos de negócio, objectivos, tipos de plano, períodos, objectivos das receitas e unidades de medida. Também fornece a capacidade de rever o desempenho real comparado com as metas e objectivos estabelecidos no âmbito dos planos de negócios. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de informações empresariais para comparar os resultados com os objectivos estabelecidos.

Tipo de relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade

- Plano de negócio
- Contacto
- Pista
- Objectivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Pedido de assistência

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
- Métrica da actividade
- Métrica do plano de negócio
- Métrica do contacto
- Métrica da pista

- Métrica do objectivo
- Métrica da oportunidade
- Métrica do parceiro
- Métrica do período
- Métrica da conta do plano
- Métrica do contacto do plano
- Métrica da oportunidade do plano
- Métrica do pedido de assistência

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões produzem resultados úteis. A seguinte lista mostra a dimensão orientada para objectos com tipo de letra em negrito e as dimensões que podem ser combinadas com aquela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objectivo, Conta do plano
- **Actividade:** Plano de negócio, Objectivo
- **Plano de negócio:** Actividade, Objectivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contacto do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contacto:** Objectivo, Contacto do plano
- **Pista:** Objectivo
- **Objectivo:** Conta, Actividade, Plano de negócio, Contacto, Pista, Oportunidade, Período, Produto, Pedido de assistência
- **Oportunidade:** Objectivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano de negócio
- **Período:** Plano de negócio, Objectivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano de negócio
- **Contacto do plano:** Plano de negócio, Contacto
- **Oportunidade do plano:** Plano de negócio, Oportunidade
- **Produto:** Plano de negócio, Plano do contacto
- **Pedido de assistência:** Objectivo

Nota: Quando misturar dimensões num relatório certifique-se de que inclui a métrica dessas dimensões, de forma a que o Oracle CRM On Demand possa efectuar as junções correctas. Por exemplo, se a dimensão orientadora for Objectivo e pretender utilizar alguns campos Contacto, tem também de incluir uma métrica do objectivo na consulta. É possível suprimir a impressão da métrica, mas esta deve estar incluída na consulta.

Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objectivos da campanha e optimizar campanhas futuras.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Campanha tem um campo Tipo de campanha. Existe também um campo Código do tipo de campanha, que é uma versão optimizada do campo Tipo de campanha. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. A dimensão seguinte nesta área de informações empresariais tem campos de filtragem optimizados:

- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da campanha
  - Número (n.º) de campanhas
  - Número (n.º) de campanhas planeadas
  - Número (n.º) de campanhas activas

- Número (n.º) de campanhas concluídas
- Número (n.º) de contas para a campanha
- Número (n.º) de contactos para a campanha
- Número (n.º) de pistas para a campanha
- Número (n.º) de oportunidades para a campanha
- Número (n.º) de ganhos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
- Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas fechadas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- ROI

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto fornece a capacidade de analisar as relações do contacto. Pode analisar as relações do contacto pela conta, contacto e contacto relacionado. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Contacto relacionado
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Contacto

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contactos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de informações empresariais permite-lhe responder rapidamente às questões do género: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos?

Tipo de relação

Factos múltiplos únicos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Propriedade do utilizador
- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto
  - Métrica personalizada do contacto
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contas e objectos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objecto personalizado 1 e contas
- Objecto personalizado 2 e contas
- Objecto personalizado 3 e contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as contas e os Objectos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais da conta é replicada e adicionada às dimensões dos Objectos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objectos recriados com contas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre as contas e os Objectos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objecto personalizado
- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Território

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
  - Métrica personalizada da conta
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas

- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objectos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objecto personalizado 1 e contactos
- Objecto personalizado 2 e contactos
- Objecto personalizado 3 e contactos

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objectos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais do contacto é replicada e adicionada às dimensões dos Objectos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os

Objectos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objectos recriados com contactos. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objectos personalizados 1, 2 e 3, os contactos que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Objecto personalizado
- Conta
- Campanha
- Contacto
- Propriedade do utilizador
- Data de criação

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto

- Métrica personalizada do contacto
  - Moeda indexada
  - Moeda média indexada
  - Número indexado
  - Número médio indexado
- Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objectos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objecto personalizado 1 e oportunidades
- Objecto personalizado 2 e oportunidades
- Objecto personalizado 3 e oportunidades

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objectos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais das oportunidades é replicada e adicionada às dimensões dos Objectos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objectos recriados com oportunidades. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objectos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Objecto personalizado
- Conta
- Campanha
- Oportunidade
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de abertura
- Data de fecho

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas

- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objectos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objecto personalizado 1 e pedidos de assistência
- Objecto personalizado 2 e pedidos de assistência
- Objecto personalizado 3 e pedidos de assistência

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objectos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais dos pedidos de assistência é replicada e adicionada às dimensões dos Objectos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objectos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objectos recriados com pedidos de assistência. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objectos personalizados 1, 2 e 3, os pedidos de assistência que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Objecto personalizado
- Conta
- Contacto
- Pedido de assistência
- Propriedade do utilizador
- Data de abertura
- Data de fecho

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Contacto
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência
  - Métrica personalizada do pedido de assistência
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado

  - Número médio indexado
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe comunicar sobre a métrica dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 por conta, actividade, campanha, contacto, pista, oportunidade, pedido de assistência, parceiro, data e dimensões dos Objectos personalizados 1, 2 e 3. Estas oferecem a capacidade de analisar a métrica dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 através de vários objectos relacionados. A geração de relatórios dos Objectos personalizados 1, 2 e 3 está actualmente disponível apenas em tempo real. Quando analisar os Objectos personalizados 1, 2 e 3, utilize apenas estas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Parceiro (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objecto personalizado 1
- Objecto personalizado 2
- Objecto personalizado 3
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do objecto personalizado
  - Métrica personalizada do objecto personalizado
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Número (n.º) de objectos personalizados

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de previsões

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar os dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Permite ainda comparar o resumo da previsão com os dados mais recentes da oportunidade em tempo real por conta, território, utilizador, oportunidade, produto, data e dimensões da quota de utilizador. Pode criar um relatório de desempenho para uma equipa de vendas com a cobertura do pipeline, cumprimento da quota e precisão da previsão. Além disso, permite aos gestores de vendas monitorizar o desempenho de membros individuais da equipa utilizando a hierarquia de utilizadores.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta (consulte Nota 1)
- Território da conta

- Livro
- Data de fecho (ver Nota 2)
- Contacto
- Previsão
- Data de previsão (ver Nota 3)
- Oportunidade (ver Nota 4)
- Receitas do produto da oportunidade (consulte Nota 4)
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Nota 1: Não pode combinar a dimensão Receitas da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Nota 2: Relativamente às quotas, a data de fecho corresponde ao primeiro dia do mês do período de quotas. Relativamente a previsões, a data de fecho corresponde à data de fecho das oportunidades que figuram nos instantâneos da previsão. Relativamente às oportunidades, a data de fecho corresponde à data de fecho da oportunidade.

Nota 3: A data de previsão corresponde à data de execução da previsão. Uma oportunidade pode figurar em várias previsões.

Nota 4: As Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade só podem ser associadas à métrica das Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade.

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta

- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos

- Métrica da previsão
  - As minhas receitas da conta
    - A minha receita da conta
  - As minhas receitas do contacto
    - A minha receita do contacto
  - As minhas oportunidades
    - A minha receita da oportunidade
  - As minhas receitas do produto
    - A minha receita do produto
  - Os meus produtos
    - Quantidade fechada
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
    - Quantidade prevista
    - Quantidade do pipeline
  - Resumo da equipa
    - Previsão
    - Receitas fechadas
    - Pipeline
    - Melhor caso
  - Resumo do produto da equipa
    - Quantidade fechada
    - Quantidade prevista
    - Quantidade do pipeline
    - Receitas fechadas
    - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Pipeline
  - Previsão
  - Receitas previstas
  - Melhor caso

- Métrica da quota
  - Valor da quota
- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Número indexado
    - Número médio indexado
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase
- Métrica de receitas do produto da oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos

Notas de utilização

Aplicam-se as seguintes restrições:

- **Factores múltiplos.** Uma vez que a área de informações empresariais Previsões é uma área de informações empresariais Factores múltiplos, tem de garantir de que existe apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão do livro.** A dimensão e hierarquia do livro permitem-lhe agrupar registos de dados em livros. No entanto, os dados que vê continuam a ser geridos pelo modo de visibilidade no Analytics. Só funciona com a conta, receitas da conta, oportunidade e o produto de oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias estão limitadas a oito níveis.
- **Divisão de receitas.** Quando a funcionalidade de divisão de receitas está configurada (ver Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091)), o resumo da previsão reflecte a divisão mas a métrica da oportunidade em tempo real já não.

- **Métrica da quota.** A comparação da métrica da quota com outras métricas só é válida ao nível do mês e do utilizador.
- **Campos personalizados do resumo da previsão.** Estes campos não estão disponíveis para relatórios. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais agregados. Por conseguinte, a métrica da previsão no seu relatório só faz sentido se visualizar os dados por utilizador. Visualizar a métrica da previsão sem o utilizador faz com que seja apresentado um valor incorrecto.
- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Por conseguinte, a métrica da previsão tem de ser visualizada segundo uma data específica e utilizando o mecanismo de métrica filtrada. Caso contrário, a métrica da previsão poderá resultar incorrecta.
- **Métrica da previsão e da quota de utilizador.** Os dados relativos às receitas correspondem aos da data do resumo da previsão, pelo que todas as oportunidades são apresentadas no primeiro dia do mês. A quota de utilizador também é definida para um período mensal sendo apresentada no primeiro dia do mês. Por este motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e da quota de utilizador só fazem sentido se os dados estiverem agregados para o mês ou num nível superior.
- **Métrica da quota de utilizador.** A visibilidade para a métrica da quota de utilizador é controlada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com a métrica da oportunidade quando a respectiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- **Classificação do percentil de utilizador.** Não poderá criar uma classificação do percentil de utilizador se não tiver acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões, pelo que um relatório que apresente uma métrica de previsão total terá de ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Quota e receitas.** Se o relatório com a quota de utilizador e as receitas da oportunidade em tempo real não apresentar os resultados esperados, tal poderá dever-se à falta de registos com datas de fecho da oportunidade no mesmo período que os registos de quota.
- **Previsão mensal.** Os totais do resumo de previsão mensal já estão agregados, pelo que um total para todos os utilizadores irá fornecer resultados incorrectos. Se pretender obter o total desta forma, terá de utilizar a métrica de receitas da pasta As minhas receitas.
- **Visibilidade do gestor do Analytics.** Utilize a Visibilidade do gestor do Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que reportam a si.
- **Visibilidade da equipa do Analytics.** Utilize a Visibilidade da equipa do Analytics se as pessoas incluídas na previsão pertencerem à equipa. Se elas não pertencerem à equipa nem reportarem a si, a vista de oportunidade e de produto de oportunidade não irá corresponder ao resumo da previsão.
- **Métrica da previsão**. A métrica da previsão tem de fazer referência a uma previsão específica. Utilize a função de métrica FILTER para referenciar a métrica por data de previsão e tipo de previsão. Por exemplo, utilize a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica como, por exemplo, 16 Set 2009. Como existem vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores referentes à Previsão de receitas da oportunidade. Por exemplo:

  ```
  FILTER ("Métrica da previsão"."Receitas da previsão" USING ("Data da previsão.Data = data '16-09-2009' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão de receitas da oportunidade'))
  ```

  Utilizar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Se adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data de previsão e Tipo de previsão, não irá obter quaisquer valores para a quota de utilizador ou receitas em tempo real. Se tiver várias quotas definidas para cada

utilizador, terá de utilizar a função de métrica FILTER para referenciar o valor de quota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica da quota"."Valor da quota" USING (Quota."Nome da quota" = 'Vendas')
```

Neste exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da quota para um nome de quota específico (Vendas). Sem esta métrica de filtro, obtém apenas o valor total de todas as quotas.

Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respectivos gestores respondam a perguntas, como:

- Que clientes meus pertencem a agregados familiares?
- De que forma os activos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do activo?

É possível combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Agregado familiar
- Contacto
- Contacto do agregado familiar

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Contacto tem um campo Tipo de contacto. Existe também um campo Código do tipo de contacto, que é uma versão optimizada do campo Tipo de contacto. Do mesmo modo, existe um campo Data de criação (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data de criação. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. A dimensão seguinte nesta área de informações empresariais tem campos de filtragem optimizados:

- Contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do agregado familiar
  - Total de activos por agregado familiar
    - Total de activos por agregado familiar
    - Total de activos por agregado familiar (000)
    - Total da média de activos por agregado familiar
    - Total da média de activos por agregado familiar (000)
  - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar
    - Total de despesas do agregado familiar (000)
    - Total da média de despesas do agregado familiar
    - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
  - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar
    - Rendimento total do agregado familiar (000)
    - Total da média do rendimento do agregado familiar
    - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
  - Total do passivo do agregado familiar
    - Total do passivo do agregado familiar
    - Total do passivo do agregado familiar (000)
    - Total da média do passivo do agregado familiar
    - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
  - Valor líquido total do agregado familiar
    - Valor líquido total do agregado familiar

- Valor líquido total do agregado familiar (000)
- Total da média do valor líquido do agregado familiar
- Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)

- Total dos activos do contacto
  - Total dos activos
  - Total dos activos (000)
  - Total da média de activos
  - Total da média de activos (000)
- Total de despesas do contacto
  - Total de despesas
  - Total de despesas (000)
  - Total da média de despesas
  - Total da média de despesas (000)
- Rendimento total do contacto
  - Rendimento total
  - Rendimento total (000)
  - Total da média do rendimento
  - Total da média do rendimento (000)
- Total do passivo do contacto
  - Total do passivo
  - Total do passivo (000)
  - Total da média do passivo
  - Total da média do passivo (000)
- Valor líquido total do contacto
  - Valor líquido total
  - Valor líquido total (000)
  - Total da média do valor líquido
  - Total da média do valor líquido (000)
- Métrica personalizada do agregado familiar
  - Número indexado
  - Número médio indexado
  - Moeda indexada
  - Moeda média indexada

- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de pistas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as métricas da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de informações empresariais contém métricas para analisar a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

- Propriedade do utilizador
- Data
- Conta do parceiro principal

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da pista
  - Hierarquia de territórios de contas
    - Nome do território de nível superior
    - Nome do território de nível 8
    - Nome do território de nível 7
    - Nome do território de nível 6
    - Nome do território de nível 5
    - Nome do território de nível 4
    - Nome do território de nível 3
    - Nome do território de nível 2
    - Nome do território de nível 1
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas
  - Número (n.º) de pistas arquivadas

- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de novas oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de informações empresariais é uma área de informações empresariais de factos múltiplos que inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais granular nesta área de informações empresariais, pelo que pode ser analisada por todas as dimensões possíveis. No entanto, a métrica da Quota encontra-se a um nível menos granular e só pode ser analisada por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Quota, Proprietário.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

- Conta
- Território da conta
- Campanha

- Oportunidade
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de abertura
- Data de fecho
- Quota
- Conta do parceiro principal

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

Seguem-se as métrica chave nesta área de informações empresariais:

- Receitas (Previstas e fechadas)
- Número (n.º) de oportunidades (Abertas e fechadas)
- Número (n.º) de ganhos
- Montantes da quota

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado

- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase

- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Uma vez que a métrica da quota não está definida ao nível da dimensão da Oportunidade, é apresentada como células vazias quando os atributos da dimensão da Oportunidade se encontrarem no relatório.

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função

- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concorrente da oportunidade
- Contacto da relação
- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de abertura
- Data de fecho

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto

- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Parceiro da oportunidade
- Contacto da relação
- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Contacto principal
- Território
- Propriedade do utilizador
- Data de abertura
- Data de fecho

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
  - Métrica personalizada da oportunidade
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Receitas
  - Receitas previstas
  - Receitas fechadas
  - Receitas (000)
  - Receitas previstas (000)
  - Receitas fechadas (000)
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de oportunidades abertas
  - Número (n.º) de oportunidades fechadas
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) médio de dias na fase

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as receitas do produto de oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de informações empresariais é o mais baixo e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível de detalhe para esta área de informações empresariais, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de informações empresariais também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Categoria do produto
- Produto
- Produto de oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Quota

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada

(UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Campanha
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do produto de oportunidade
  - Número (n.º) de produtos
  - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
  - Valor da quota

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de informações empresariais para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Um para muitos.

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Propriedade do utilizador

Métrica

Nenhum.

Notas de utilização

Nenhum.

Visibilidade de dados. Esta área de informações empresariais utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as oportunidades em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de informações empresariais de relatórios de parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Relatórios de parceiros fornece a capacidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, incluindo o número de pistas qualificadas e as receitas totais no pipeline da oportunidade.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Pertencente a utilizador
- Parceiro
- Território

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do parceiro
- Métrica personalizada do parceiro
  - Moeda média indexada
  - Número médio indexado
  - Moeda indexada
  - Número indexado
- Número (n.º) de parceiros
- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase
- N.º médio de dias para fechar PA
- Antiguidade média do PA aberto
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista

- Receitas
- Receitas (000)

Notas de utilização

As métricas anteriores baseiam-se na Conta do parceiro principal de pistas, oportunidades e pedidos de assistência.

Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece as informações necessárias para as várias funções numa organização farmacêutica, de forma a compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Por exemplo, um gestor de marketing pode analisar as tendências detalhadas, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos. Com estas informações, o gestor pode rever os colaterais ou segmentar a base do cliente novamente e, em seguida, tornar os clientes alvo em conformidade. Um gestor de vendas pode analisar as tendências detalhadas, procurar executantes bons e maus num território e ser instrutor da equipa, conforme necessário.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Contacto
- Resposta à mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Produto

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do plano de mensagens
    - Moeda média indexada
    - Moeda indexada
    - Número médio indexado
    - Número indexado
  - Número (n.º) de planos de mensagens
- Métrica do item do plano de mensagens
  - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
    - Moeda média indexada
    - Moeda indexada
    - Número médio indexado
    - Número indexado
  - Número (n.º) de itens do plano de mensagens
- Métrica da resposta à mensagem
  - Métrica personalizada da resposta à mensagem
    - Moeda média indexada
    - Moeda indexada
    - Número médio indexado
    - Número indexado
  - Número (n.º) de respostas às mensagens

- Métrica da conta
  - Receitas
  - Receitas (000)
  - Média de receitas
  - Receitas fechadas
  - Receitas fechadas (000)
  - Média de receitas fechadas
  - N.º médio de dias para fechar oportunidade
  - Receitas potenciais
  - Média de receitas potenciais
  - Receitas
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Número (n.º) de contas
  - Número (n.º) de contas com oportunidades
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de contactos
  - Número (n.º) de oportunidades
  - Número (n.º) de ganhos
  - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
  - Número (n.º) de PAs cancelados
  - Número (n.º) de PAs fechados
  - Número (n.º) de PAs abertos
  - Número (n.º) de PAs pendentes
  - Antiguidade média do PA aberto
  - N.º médio de dias para fechar PA
  - Número (n.º) de pistas
  - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
  - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
  - Número (n.º) de pistas qualificadas
  - Número (n.º) de pistas rejeitadas

- Métrica da actividade
  - Número (n.º) de actividades
  - Número (n.º) de actividades abertas
  - Número (n.º) de contas com actividades
  - Número (n.º) de actividades fechadas
- Métrica do contacto
  - Métrica personalizada do contacto
    - Moeda indexada
    - Moeda média indexada
    - Número indexado
    - Número médio indexado
  - Pertencente a campos personalizados do utilizador
  - Pertencente a campos personalizados do utilizador
  - Número (n.º) de contactos
- Métrica de receitas do produto
  - Receitas
  - Receitas previstas do produto
  - Receitas fechadas do produto
  - Receitas do produto (000)
  - Receitas previstas do produto (000)
  - Receitas fechadas do produto (000)
  - Preço médio de compra
  - Quantidade média
  - Quantidade

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência por conta, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro e dimensões da data. Ajuda-o a medir e a analisar a métrica de desempenho importante da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização desta métrica de desempenho para pedidos de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data de fecho
- Data de abertura
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Contacto
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência

- Métrica personalizada do pedido de assistência
  - Moeda indexada
  - Moeda média indexada
  - Número indexado
  - Número médio indexado
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de actividades partilhadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar actividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Porque estas actividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, através da utilização desta área de informações empresariais, pode reportar as actividades partilhadas. As actividades que não são partilhadas com pelo menos um utilizador, não podem ser reportadas através da utilização desta área de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Actividade
- Contacto
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem optimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são optimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão optimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem optimizados:

- Conta
- Actividade
- Contacto

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

Nenhum

Alterar o aspecto de relatórios

Quando configurar ou actualizar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, pode alterar o aspecto visual dos mesmos, conhecido como formatação cosmética. Pode aplicar formatação cosmética, copiar e colar atributos de formatação cosmética e guardar um relatório formatado para utilizar como um modelo de estilo.

Dependendo do item que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos do tipo de letra, células e limites, cor de fundo, opções de formatação adicionais, tais como a área das células e opções de estilo CSS personalizadas para HTML.

Pode alterar o aspecto de:

- Colunas e secções, tais como a cor de fundo e contornos
- Colunas em tabelas
- Tamanho de títulos

Pode copiar o conjunto de atributos de formatação cosmética aplicados a um item, tais como uma coluna numa tabela e colá-los num item do mesmo tipo, tal como outra coluna na tabela ou uma coluna numa tabela

diferente. Pode também restaurar o aspecto predefinido. Para isso, utilize os ícones do canto superior direito das caixas de diálogo.

As vistas que suportam a acção de copiar e colar incluem as vistas de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Acerca de como guardar relatórios como modelos de estilo

Depois de ter personalizado o aspecto cosmético de um relatório e de o ter guardado, poderá utilizá-lo como um modelo. Isto permite-lhe aplicar a formatação a partir do relatório guardado para relatórios novos ou existentes.

As vistas que suportam a utilização de um relatório guardado como um modelo incluem as vistas de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Este tópico contém informações sobre como executar as seguintes tarefas:

- Formatar o aspecto visual de um relatório
- Copiar e colar um atributo de formatação
- Restaurar o aspecto predefinido de um atributo
- Utilizar um relatório guardado como um modelo

Para formatar o aspecto visual de um relatório

1. No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
3. No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
4. Seleccione o relatório com o qual pretende trabalhar e, em seguida, clique em OK.
5. Na página Construir e ver análise, abra a caixa de diálogo de formatação cosmética ao efectuar um dos seguintes procedimentos:
   - No Passo 1, clique no botão Propriedades da coluna e, em seguida, clique no separador Estilo na caixa de diálogo Propriedades da coluna.
   - No Passo 2, abra a caixa de diálogo Editar formato ao efectuar um dos seguintes procedimentos:
     - Para Título ou Tabela, clique no botão Formatar vista.
     - Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da vista de tabela dinâmica e, em seguida, no botão Definir formato alternativo.

   NOTA: Na vista de tabela, pode também clicar no botão Formatar coluna e utilizar o separador Formato do valor. Na vista de tabela dinâmica, pode também clicar no botão de propriedades da secção e utilizar o separador Propriedades da secção.

   É apresentada a caixa de diálogo de formatação cosmética.

6 Na área Tipo de letra, efectue as selecções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

NOTA: Para alguns itens, esta opção não está disponível.

7 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

8 Na área Limite, efectue as selecções de posição do limite, cor e estilo da célula.

SUGESTÃO: Pode seleccionar ou anular a selecção de limites personalizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.

9 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

10 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand Answers, efectue as respectivas selecções na área Opções de estilo do CSS personalizadas:

a Clique nas definições que pretende utilizar.

b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

NOTA: As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

11 Clique em OK.

Para copiar e colar um atributo de formatação

1 Na página Construir e ver análise, vá para o item cuja formatação pretende copiar, tal como uma linha, coluna ou célula da tabela.

2 Abra a caixa de diálogo de Formatação cosmética, clique no botão Copiar formatação e, em seguida, clique em Cancelar para fechar a caixa de diálogo Formatação cosmética.

3 Vá para o item para o qual pretende colar a formatação.

4 Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética, clique no botão para colar a formatação e, em seguida, clique em OK para aplicar as alterações.

Para restaurar o aspecto predefinido

- Abra a caixa de diálogo Formatação cosmética do item e, em seguida, clique no botão Limpar formatação.

Para alguns tipos de vistas, quando adiciona a vista, pode utilizar um relatório guardado como um modelo, conforme descrito no seguinte procedimento.

Para utilizar um relatório guardado como um modelo

1. Na página Construir e ver análise, vá para o Passo 2: Criar disposição.
2. Clique em Adicionar vista e seleccione a vista que pretende.
3. Clique no botão Importar formatação de outra análise, que se encontra perto da parte superior da área de trabalho:

4. Na caixa de diálogo Importar formato guardado, navegue para o relatório guardado e clique em OK.
5. Clique na ligação Resultados guardados ou no botão Pré-visualizar análises.

Passo 1: Definir critérios

É possível criar critérios para os relatórios na página Definir critérios no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Definir critérios, crie uma nova análise, tal como descrito em Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- Adicionar colunas a relatórios (na página 916)
- Adicionar campos personalizados a relatórios (na página 916)
- Adicionar filtros a colunas (na página 916) (opcional mas recomendado)
- Editar propriedades de coluna (na página 925)
- Configurar fórmulas de coluna (na página 937)
- Adicionar ligações de acções a resultados (na página 938) (opcional)
- Ordenar e reordenar colunas (na página 941)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca da utilização de moradas em relatórios (na página 942)
- Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações (na página 943)

Adicionar colunas a relatórios

Quando criar ou modificar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, pode adicionar colunas até o relatório conter todos os dados que pretender.

NOTA: Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo calendário fiscal.

Para adicionar colunas ao relatório

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na secção Área de informações empresariais activa, expanda as listas Coluna para apresentar as colunas que pode incluir nos relatórios.
2. Clique nas colunas que pretende incluir no relatório.

   NOTA: Pode remover uma coluna do relatório clicando no ícone X dessa coluna. Pode alterar a ordenação das colunas arrastando-as para o novo local e soltando-as.

Adicionar campos personalizados a relatórios

Pode adicionar campos personalizados como colunas em relatórios e análises no Oracle CRM On Demand Answers. Para mais informações sobre como adicionar colunas a relatórios, consulte Adicionar colunas a relatórios (na página 916).

Para implementações de várias línguas utilizando o Oracle CRM On Demand Answers, tem de traduzir os campos personalizados para cada língua utilizada no Oracle CRM On Demand Answers, de modo a que esses campos estejam disponíveis para serem adicionados a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, tem de ser traduzido para alemão de modo a que um utilizador nativo possa ver e utilizar o campo personalizado num relatório ou análise.

Adicionar filtros a colunas

No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, pode configurar filtros para colunas no relatório. Um filtro limita os resultados que são apresentados quando um relatório é executado. O Oracle CRM On Demand Answers só mostra os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna é constituído pelos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar como, por exemplo, Tipo de conta.
- Um valor a utilizar quando é aplicado o filtro, tal como 10 (pode ser utilizada uma expressão de SQL ou uma variável em vez de um valor quando necessário).
- Um operador que determina a forma como o valor é aplicado como, por exemplo, Menor que.

Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade de unidades vendidas, se o operador for Menor que e se o valor for 10, os resultados só incluirão as quantidades de encomendas em que foram vendidas menos de 10 unidades.

Um filtro de coluna também poderá ter as seguintes características:

- Pode ser combinado com outros filtros de coluna da mesma área de informações empresariais para aumentar ainda mais as restrições dos resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados de modo a criar filtros complexos.
- O respectivo valor pode ser restringido pelos resultados de um relatório anteriormente guardado pertencente à mesma área de assunto.

O filtro é convertido numa cláusula WHERE na instrução SELECT de SQL. A cláusula WHERE é utilizada para limitar as linhas devolvidas apenas às que satisfazem as restrições especificadas. Os utilizadores avançados podem introduzir directamente o SQL para um filtro.

NOTA: Se seleccionou a opção para adicionar novos valores à lista de escolha quando importa dados, esses novos valores da lista de escolha poderão não ficar visíveis nos relatórios durante 24 horas. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Criar filtros de coluna

Pode criar um filtro para cada coluna dos relatórios. Se não pretender que a coluna seja apresentada nos resultados, poderá ocultá-la.

ATENÇÃO: Se clicar no botão Actualizar do navegador antes de concluir a criação de um filtro de coluna, o navegador recarrega a página e elimina as alterações.

Para criar um filtro de coluna

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que pretende criar o filtro.
2. Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, seleccione um operador na lista pendente Operador.

   As escolhas de operadores e valores são apresentadas na coluna da esquerda. Dependendo do tipo de coluna seleccionado, poderão ser apresentadas opções adicionais na coluna da direita como, por exemplo, botões do calendário para especificar um intervalo de datas ou uma caixa de correspondência de texto para limitar extensas listas de valores.
3. Para especificar um valor, introduza-o na caixa Valor ou clique em Todas escolhas para ver os valores disponíveis na coluna e seleccione um valor da lista.

   Podem ser adicionados múltiplos valores clicando em Adicionar e seleccionando Valor após a introdução dos dados para o campo de valor actual.

   Utilize as directrizes mostradas na seguinte tabela quando escolher um operador e especificar valores.

Operador	Directrizes de utilização

Operador	Directrizes de utilização
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor no filtro.
não é igual a ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor no filtro.
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que o valor no filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que o valor no filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que ou iguais ao valor no filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que ou iguais ao valor no filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registos para os valores especificados e os valores entre ambos.
é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a ausência de dados na coluna. Os resultados só incluem registos onde não existam dados na coluna. Por vezes, poderá ser útil saber se existem dados presentes e a utilização do operador IS NULL constitui uma forma de testar essa condição.
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a presença de dados na coluna. Os resultados só incluirão os registos onde existem dados na coluna.
está entre os primeiros	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os primeiros n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro. Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.
está entre os	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas.

Operador	Directrizes de utilização
últimos	Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os últimos n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro. Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este para obter uma lista dos clientes que comunicaram o menor número de erros.
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm todos os valores no filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm pelo menos um dos valores no filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não contêm nenhum dos valores no filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna começam com o valor no filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna terminam com o valor no filtro.
é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. É possível especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor padrão no filtro.
não é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. É possível especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor padrão no filtro.

Operador	Directrizes de utilização
é solicitado	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Definir uma coluna para *é solicitado* indica que está a sinalizá-la para ser filtrada por um valor que lhe foi transmitido de outro relatório. **NOTA:** Utilize esta opção quando ligar relatórios através da navegação (consulte Passo 2: Criar disposições (na página 944)). Uma ou mais colunas no relatório no qual está a definir o nível de detalhes têm de conter o filtro *é solicitado* para que o relatório apresente linhas limitadas ao valor seleccionado e com o nível de detalhe do relatório principal.

4 Utilize os controlos de paginação para navegar entre as escolhas quando existem muitas escolhas para a coluna:

- Clique num número de página específico para navegar para essa página.
- Clique no botão de paginação de seta dupla para a direita (>>) para avançar para a última página ou no botão de paginação de seta dupla para a esquerda (<<) para regressar à primeira página.

5 Utilize os botões do calendário para especificar o intervalo de datas para colunas que contêm datas.

Para especificar uma única data, especifique a mesma data para a data de início e de fim.

6 Utilize a lista pendente Correspondência para ver os valores disponíveis a utilizar num filtro. Se pretender, especifique os critérios para restringir os valores a devolver (não é obrigatório). Em seguida, clique na ligação Todas escolhas e seleccione um valor da lista devolvida.

Por exemplo, suponha que pretende consultar os resultados da região Este. Se introduzir um E na caixa de texto e seleccionar "começa com" na lista pendente Correspondência, a lista mostra apenas os valores que começam com um E.

7 Para adicionar uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, execute o seguinte procedimento:

a Clique no botão Adicionar e seleccione a opção adequada.

A etiqueta na caixa Valor é alterada para reflectir a selecção.

b Introduza a expressão de SQL ou o nome da variável de sessão na caixa.

As expressões de SQL podem conter chamadas de funções que funcionam em valores de colunas. Para mais informações, consulte Utilizar funções em análises (na página 1002) e Variáveis da sessão (consultar "Variáveis de sessão" na página 1043).

8 Para remover um valor, uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, clique no ícone X junto à mesma.

Para remover todas as definições, clique no botão Limpar valores.

9 Para impor restrições a este filtro através do valor de uma coluna da mesma área de assunto noutra análise, clique no botão Avançadas e seleccione a opção Filtro com base nos resultados de outro pedido.

É apresentada a caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado.

10 Para converter o filtro para SQL, clique no botão Avançadas e seleccione a opção Converter este filtro para SQL.

É apresentada a caixa de diálogo Filtro em SQL avançado.

11 Quando concluir, clique em OK.

O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios ou na página Filtros guardados.

Guardar filtros de coluna

Pode guardar um filtro como parte de uma análise ou para reutilização noutras análises. Se um filtro se destinar a uma análise específica e guardar a análise, o filtro é guardado como parte da análise e será aplicado sempre que a análise for executada. Também poderá guardar o filtro explicitamente para poder ser utilizado noutras análises.

Os filtros guardados e as pastas que contenham filtros da área de informações empresariais são apresentados a seguir ao nome da área de informações empresariais. Se não existirem filtros guardados para a área de informações empresariais, esta parte da página aparece a branco.

Para guardar um filtro de coluna como parte de uma análise

1 Na página Definir critérios, clique em Guardar.

2 Na caixa de diálogo Guardar análise, seleccione a localização onde pretende guardar a análise e, em seguida, clique em OK.

Para guardar um filtro de coluna para utilizar noutras análises

1 Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique em Guardar filtro.

2 Na caixa de diálogo Guardar filtro, seleccione uma pasta para guardar o filtro:

- Para guardar o filtro para utilização pessoal, clique em Os meus filtros.

  Os filtros guardados em Os meus filtros só estão disponíveis para o utilizador.

- Para guardar o filtro para ser utilizado por outros utilizadores, clique em Filtros públicos.

  Os filtros guardados numa pasta de filtros públicos estão disponíveis para outros utilizadores que tenham permissão para aceder à pasta.

3 Introduza um nome para o filtro.

4 (Opcional) Introduza uma descrição para o filtro.

5 Clique em OK.

Para apresentar as propriedades para um filtro guardado

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no ícone Opções de filtro junto do filtro cujas propriedades pretende apresentar e, em seguida, seleccione a opção Editar filtro.

Aplicar filtros de coluna guardados a análises

Pode aplicar um filtro de coluna guardado a uma análise. Pode aplicar o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Quando aplica o conteúdo de um filtro de coluna guardado, o conteúdo real desse filtro é copiado para a área Filtros na página Definir critérios. Isto permite-lhe manipular os critérios do filtro sem alterar o filtro guardado. Quando aplica uma referência a um filtro guardado, o filtro guardado é referenciado apenas pelo respectivo nome podendo ver o respectivo conteúdo, mas não alterá-lo.

Para aplicar um filtro de coluna guardado a uma análise

1. Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique em Abrir filtro guardado.
2. Navegue para a pasta Filtros adequada, seleccione o filtro guardado que pretende aplicar e, em seguida, clique em OK.
3. Na caixa de diálogo Aplicar filtro guardado, na secção Opções do filtro, especifique as escolhas pessoais, se existirem.
4. Clique em OK.

   O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios.

Editar filtros de coluna

Pode editar um filtro de coluna para alterar as respectivas propriedades.

Para editar um filtro de coluna

1. Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro que pretende editar e, em seguida, seleccione Editar filtro.

   É apresentada a caixa de diálogo Criar/editar filtro.
2. Efectue as alterações e, em seguida, clique em OK.

Editar a fórmula para um filtro de coluna

Pode editar a fórmula para um filtro de coluna. As edições efectuadas aplicam-se apenas à utilização do filtro da coluna; uma fórmula pode conter chamadas para funções para executar mais cálculos avançados. Consulte Utilizar funções em análises (na página 1002).

Para editar a fórmula da coluna para um filtro

1. Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro e, em seguida, seleccione Editar fórmula da coluna.
2. Clique no separador Fórmula da coluna.
3. Escreva a fórmula na área Fórmula da coluna.
4. Clique em OK para guardar as alterações.

Remover filtros de coluna

Pode remover um único filtro ou todos os filtros de uma análise.

NOTA: Se a análise tiver sido guardada anteriormente com algum filtro aplicado, guarde novamente a análise para remover os filtros.

Para remover um filtro de coluna de uma análise

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no ícone X.

Combinar filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite-lhe criar filtros complexos sem ser necessário ter conhecimentos de SQL.

Pode combinar filtros de coluna com os operadores AND e OR. O operador AND significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada filtro. Este é o método predefinido para combinar filtros de coluna. O operador OR significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada um dos filtros de coluna, pelo menos.

Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna

1. Na página Definir critérios, adicione, pelo menos, dois filtros de coluna a uma análise ou adicione, pelo menos, dois filtros de coluna a um filtro guardado.

   Os filtros são listados na secção Filtros com um operador AND a separá-los.
2. Para alterar um operador AND para um operador OR, clique no mesmo.
3. À medida que adiciona filtros de coluna, clique nos operadores AND e OR para agrupar filtros e criar as combinações de filtros pretendidas.

   Os elementos dos filtros combinados estão associados por caixas.
4. Para cortar, copiar ou desagrupar elementos associados, clique no botão Editar grupo de filtros e seleccione a opção apropriada.

Impedir um filtro de ser substituído durante a navegação e definição de critérios de selecção

Pode proteger o conteúdo de um filtro num relatório contra alterações durante a navegação e definição de critérios de selecção. Um filtro protegido é sempre aplicado a resultados.

Para proteger um filtro contra a alteração durante a navegação e definição de critérios de selecção

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro e, em seguida, seleccione Proteger filtro.

Utilizar relatórios guardados como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros, mas também podem basear-se nos valores devolvidos por outro relatório. Todos os relatórios guardados que devolvam uma coluna de valores podem ser utilizados para filtrar a coluna seleccionada no relatório.

Para criar um filtro com base nos resultados de outro relatório guardado

1. Na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que pretende criar o filtro.
2. Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançadas e, em seguida, seleccione a opção Filtro com base nos resultados de outro pedido.
3. Na caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado, no campo Relação, seleccione a relação adequada entre os resultados e a coluna que será filtrada.
4. Clique em Procurar e navegue para o relatório guardado.
5. No campo Utilizar valores na coluna, seleccione a coluna a utilizar para o filtro.

   Se o relatório guardado contiver um nome de coluna que corresponda à coluna onde está a criar o filtro, o nome dessa coluna é apresentado em primeiro lugar na lista de valores no campo Utilizar valores na coluna. Pode seleccionar uma coluna diferente.
6. Clique em OK.

   O filtro é apresentado na secção Filtros na página Definir critérios.

   NOTA: Se pretender editar o filtro mais tarde, só pode editar as informações apresentadas na caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado.

Editar SQL para um filtro de coluna

Pode editar a cláusula lógica WHERE de SQL para utilizar como filtro. Apesar de normalmente não ser necessária, esta funcionalidade está à disposição dos utilizadores que necessitam de capacidades de filtragem avançadas. Para obter uma descrição mais abrangente da sintaxe de SQL, consulte um livro de referência sobre SQL da autoria de terceiros, um manual de referência sobre SQL de um dos fornecedores da base de dados ou um Web site de referência online. Para informações mais gerais sobre como utilizar SQL no Oracle CRM On Demand Answers, consulte Utilizar funções em análises (na página 1002).

Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna

1. Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique Avançadas e, em seguida, seleccione a opção Converter este filtro para SQL.
2. Introduza as modificações na caixa de texto e, em seguida, clique em OK.

   O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios. Após escolher esta opção, a edição do filtro irá apresentar sempre o SQL introduzido.

Exemplo: Identificar clientes com o volume de vendas mais elevado

O seguinte exemplo descreve dados sobre os dez clientes com o volume de vendas mais elevado em 2003.

```
"Data de fecho"."Ano do calendário" = 2003

AND RANK("Métrica da oportunidade"."Receitas fechadas") <= 10
```

Editar propriedades de coluna

Pode editar propriedades para uma coluna para controlar o aspecto e a disposição de uma coluna e respectivo conteúdo. Também é possível especificar formatação a aplicar apenas se o conteúdo da coluna cumprir determinadas condições. Por predefinição, as selecções para uma coluna só são aplicáveis ao relatório actual.

Editar o aspecto do conteúdo da coluna

O aspecto predefinido do conteúdo da coluna em resultados baseia-se em folhas de estilos em cascata e ficheiros de mensagens XML. É possível utilizar o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias predefinições, tais como o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra a utilizar. As selecções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para editar o aspecto do conteúdo da coluna

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
3. Efectue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas.

   Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.
4. No separador Formato de dados, pode controlar a forma como os dados são apresentados seleccionando a caixa de verificação Substituir formato de dados.

   Esta opção permite-lhe substituir as características de apresentação predefinidas. As selecções que verá variam em função do tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, pode seleccionar a forma de tratamento dos números como, por exemplo, percentagens, nomes de meses ou datas. É possível seleccione o número de casas decimais a apresentar, a forma de apresentação dos números negativos, o número de dígitos a mostrar e o separador de milhares a utilizar. Se a

coluna contiver texto, pode seleccionar a forma como o texto será tratado como, por exemplo, texto simples, HTML ou uma ligação. Com base na selecção, a caixa de texto Formato de texto personalizado apresenta a cadeia de HTML aplicável utilizada para apresentar os dados.

Para utilizar um formato personalizado para o texto, seleccione Formato de texto personalizado na lista pendente e, em seguida, introduza o formato personalizado. É possível introduzir chamadas de HTML que fornecem formatação especial. Poderá introduzir também qualquer cadeia de HTML válida, incluindo JavaScript, VBScript, etc.

Por exemplo, o seguinte HTML de exemplo define a largura e a altura da coluna em tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa a utilização de HTML e o carácter de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

[html]@

Se não souber HTML, JavaScript, VBScript, etc., pode consultar material de referência de terceiros.

Para criar um formato numérico personalizado, pode utilizar o sinal de cardinal (#) para incluir dígitos significativos e o número zero (0) para incluir a quantidade de dígitos especificada, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Seguem-se exemplos:

Especificar ##,# mostra 12,34 como 12,3

Especificar ##,000 mostra 12,34 como 12,340

5 Clique em OK quando tiver concluído.

Editar a disposição do conteúdo da coluna

Utilize o separador Formato da coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especifique se a coluna deve ser apresentada nos resultados.

  Por predefinição, as colunas são visíveis nos resultados. No entanto, é possível incluir uma coluna no relatório que não pretenda apresentar nos resultados como, por exemplo, uma coluna utilizada na criação de um filtro.

- Atribua cabeçalhos de tabelas e colunas alternativos e aplique-lhes formatação personalizada.

- Controle a apresentação de dados duplicados, tais como valores de colunas recorrentes.

  Os dados de uma coluna da tabela poderão estar repetidos em relação a linhas de dados noutras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de clientes e outra coluna listar as regiões desses clientes, os dados da região poderiam ser repetidos na linha de cada cliente. É possível optar entre a apresentação dos dados duplicados uma única vez ou em todas as linhas. A apresentação dos dados recorrentes ou duplicados uma única vez pode facilitar a leitura de uma tabela e tornar mais evidentes as distinções entre os dados.

- Especifique a interacção que deve ocorrer quando os utilizadores trabalham com os resultados como, por exemplo, a navegação para outro relatório.

Também poderá utilizar funções e expressões condicionais para formatar resultados de diversas formas.

As selecções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para ocultar uma coluna nos resultados

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
3. Seleccione a caixa de verificação Ocultar esta coluna, se ainda não estiver seleccionada.

Para criar cabeçalhos de tabelas e colunas personalizados

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
3. Na área Cabeçalhos, seleccione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados.

   Deste modo, poderá alterar o texto e a formatação dos cabeçalhos.
4. Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, introduza um novo cabeçalho na caixa de texto adequada.

   O cabeçalho será utilizado neste relatório em vez do cabeçalho predefinido.

   NOTA: Também pode especificar a navegação para outro relatório na área Interacção do cabeçalho da coluna.
5. Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato junto à caixa de texto.

   É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.

   Efectue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite e opções de formatação de estilo avançadas. Para mais informações, consulte “Formatar conteúdo da coluna” abaixo.

Para suprimir dados duplicados

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
3. Na área Supressão de valores, seleccione a opção adequada:
   - Seleccione Suprimir para apresentar os dados recorrentes uma única vez e suprimir as linhas duplicadas.
   - Seleccione Repetir para apresentar os dados recorrentes em cada linha.
   - Seleccione Predefinição para manter as características de apresentação predefinidas.

Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam na coluna

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
3. Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam na coluna, seleccione a opção adequada na área Interacção do cabeçalho da coluna:
   - Predefinição - Restaura a interacção predefinida.
   - Pormenor - Permite ao utilizador definir o nível de detalhe, de modo a que possa ver mais informações.
   - Navegar - Permite a navegação para outra análise. Clique no botão Adicionar alvo de navegação, navegue para um relatório ou painel alvo, clique em OK e introduza uma legenda para o alvo na caixa de texto Legenda. Repita este passo para cada alvo de navegação que pretende adicionar. Clique no botão Remover junto da caixa de texto Legenda para remover esse alvo de navegação.
   - Sem interacção - Desactiva a definição do nível de detalhe ou navegação. As interacções são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam num valor

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
3. Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam num valor, seleccione a opção adequada na área Interacção do valor:
   - Predefinição - Restaura a interacção predefinida.
   - Pormenor - Permite ao utilizador definir o nível de detalhe, de modo a que possa ver mais informações.
   - Navegar - Permite a navegação para outra análise. Clique no botão Adicionar alvo de navegação, navegue para um relatório ou painel alvo, clique em OK e introduza uma legenda para o alvo na caixa de texto Legenda. Repita este passo para cada alvo de navegação que pretende adicionar. Clique no botão Remover junto da caixa de texto Legenda para remover esse alvo de navegação.
   - Sem interacção - Desactiva a definição do nível de detalhe ou navegação. As interacções são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

Aplicar formatação condicional ao conteúdo da coluna

Nas tabelas e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados que satisfaça a uma determinada condição. Por exemplo, pode mostrar os valores de vendas de receitas elevadas com uma determinada cor ou apresentar uma imagem como, por exemplo, um troféu, junto do nome de cada vendedor que exceder as receitas numa determinada percentagem.

Para isso, é necessário seleccionar uma ou mais colunas no relatório a utilizar, especificar a condição a cumprir e, em seguida, efectuar selecções de tipo de letra, célula, limite e opções de folhas de estilos a aplicar quando a condição é cumprida. Os formatos condicionais podem incluir cores, tipos de letra, imagens, etc., para os dados e para a célula da tabela que contém os dados. Os passos para especificar uma condição são muito semelhantes aos passos utilizados para criar filtros.

É possível adicionar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam apresentados num de vários formatos, consoante o valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receitas baixas podem ser apresentadas numa cor e as vendas de receitas elevadas podem ser apresentadas noutra cor.

Existem várias diferenças subtis na formatação condicional entre as tabelas tradicionais e as tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna não se reflectem numa tabela dinâmica, mas reflectem-se numa tabela padrão. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região com base nas vendas dessa região não tem qualquer efeito numa tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas com base no valor dos dados de vendas reflecte-se numa tabela dinâmica, tal como a definição da cor do nome da região com base no nome real; por exemplo, a apresentação de um valor de Região Este em texto colorido e a negrito.

NOTA: Nas tabelas dinâmicas, as condições são comparadas com os valores como calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que seleccione as opções Mostrar como para mostrar os dados como percentagens ou índices.

As selecções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para adicionar formatação condicional a uma coluna num relatório

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.

2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato condicional.

3. Clique no botão Adicionar condição e seleccione a coluna pretendida no relatório para utilização na criação da condição.

   É aberta a caixa de diálogo Criar/editar filtro. Seleccione o operador e o valor da condição.

   NOTA: Ao aceder à caixa de diálogo Criar/Editar filtro a partir do separador Formato condicional, a caixa de diálogo mostra apenas as opções aplicáveis aos formatos condicionais. Por exemplo, a lista pendente Operador mostra o subconjunto de operadores que são utilizados nos formatos condicionais.

4. Clique em OK na caixa de diálogo Criar/editar filtro.

   É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.

5. Efectue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas.

   Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

   NOTA: Se especificar uma imagem enquanto parte da formatação condicional, a imagem aparece condicionalmente nos resultados.

6. Clique em OK quando tiver concluído para regressar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.

   A caixa de diálogo Propriedades da coluna mostra a condição e a formatação condicional a aplicar.

As colunas são avaliadas pela ordem de apresentação na lista.

- Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
- Para eliminar uma coluna da condição, clique no botão Eliminar.
- Para editar uma condição ou um formato condicional, clique no mesmo.

7 Pode especificar outra condição a incluir ou clicar em OK se tiver concluído.

O exemplo seguinte mostra como a formatação condicional pode ser aplicada aos resultados.

Suponha que um relatório inclui dez categorias de classificação, com um valor de 1 na coluna a indicar a pior classificação e um valor de 10 a indicar a melhor classificação. Poderia aplicar formatação condicional para mostrar o seguinte:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa nas colunas que contêm 1, 2 ou 3.
- Outra imagem para indicar uma classificação média nas colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
- Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta nas colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Na caixa de diálogo Gráficos, seleccione a opção de posicionamento da imagem Apenas imagens. Na apresentação de resultados, as colunas são apresentadas apenas com as imagens, sem os números da classificação.

Formatar conteúdo da coluna

Utilize a caixa de diálogo Editar formato (e as opções no separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para seleccionar o tipo de letra, a célula, o limite e as opções de formatação de estilo avançadas para os dados da coluna mostrados numa célula em formato tabular como, por exemplo, uma tabela ou tabela dinâmica. Também é possível seleccionar definições para cabeçalhos de tabelas e colunas.

Se estiver a substituir as propriedades de formatação predefinidas de uma coluna, as selecções são estáticas. Se estiver a especificar propriedades de formatação condicional para uma coluna, as selecções só serão aplicadas se a condição for cumprida.

Para utilizar a caixa de diálogo Editar formato ou o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.

2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.

3 Na área Tipo de letra, efectue as selecções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

4 Na área Célula, efectue as selecções de alinhamento, cor de fundo e uma imagem a apresentar no interior da célula.

- As selecções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às selecções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Para o alinhamento horizontal:

Seleccione Esquerda para justificar os dados à esquerda. É a justificação mais comum para os dados de texto. Seleccione Direita para justificar os dados à direita. É a justificação mais comum para os dados numéricos. Seleccione Centro para centrar os dados. Para manter o alinhamento de dados predefinido associado a esta coluna, seleccione Predefinição.

Para o alinhamento vertical:

Seleccione Superior para alinhar os dados à parte superior da célula da tabela. Seleccione Inferior para alinhar os dados à parte inferior da célula da tabela. Seleccione Centro para alinhar os dados ao meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical predefinido associado a esta coluna, seleccione Predefinição.

- Quando clica no botão Imagem, é apresentada a caixa de diálogo Gráficos.
  - Clique na opção Sem imagem, caso não pretenda incluir nenhuma imagem.
  - Para incluir uma imagem personalizada, seleccione a opção Imagem personalizada e especifique o caminho adequado na caixa de texto. A imagem deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem os resultados. As imagens personalizadas podem ser utilizadas para resultados condicionais e incondicionais.
  - Para incluir uma imagem distribuída com o Oracle CRM On Demand Answers, utilize a janela de selecção de gráficos. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, tais como contadores e setas de tendência. O painel da esquerda mostra as categorias de imagens. Quando clica numa categoria de imagens, o painel da direita mostra as imagens nessa categoria. Efectue a selecção clicando no botão de rádio junto da imagem que pretende utilizar.
  - Para especificar a localização da imagem na célula, efectue uma selecção na lista pendente Posicionamento da imagem:

  Predefinição - Apresenta as imagens na posição predefinida, que normalmente se situa à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

  Imagens à esquerda - Apresenta as imagens à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

  Imagens à direita - Apresenta as imagens à direita dos dados ou cabeçalho da coluna.

  Apenas imagens - Apresenta apenas a imagem, sem os dados ou cabeçalho da coluna.

5. Na área Limite, efectue as selecções de posição do limite, cor e estilo da célula.

6. Na área Opções de formatação adicionais, efectue as selecções para a largura, altura, indentação (área do lado esquerdo), área do lado direito, área superior e área inferior da coluna.

7. Na área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML), pode substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilos do Oracle CRM On Demand Answers. Esta capacidade destina-se aos utilizadores que sabem trabalhar com folhas de estilos em cascata.
   - Expanda a área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML) clicando no ícone +.
   - Clique na caixa de verificação junto das definições que pretende utilizar e, em seguida, indique a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

   Por exemplo, para Utilizar estilo CSS personalizado pode introduzir atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, tais como:

```
text-align:center;color:red
```

8 Clique em OK quando tiver concluído para fechar a caixa de diálogo.

Utilizar cadeias de formato de data/hora personalizado

As cadeias de formato de data/hora personalizado fornecem opções adicionais para formatar colunas que contêm carimbos de data/hora, datas e horas.

Para introduzir uma cadeia de formato de data/hora personalizado

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para uma coluna que contenha um carimbo de data/hora, uma data ou uma hora.

2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, seleccione a seguinte opção na área Formato dos dados: caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.

3 No campo Formato de data, seleccione Personalizado a partir da lista pendente.

4 No campo Formato de data personalizado, escreva a cadeia de formato personalizado exactamente conforme apresentado nas tabelas seguintes, incluindo os caracteres de parênteses rectos da esquerda e da direita ([ ]).

NOTA: Tem de escrever a cadeia de formato personalizado no campo Formato de data personalizado. As cadeias de formato personalizado não estão disponíveis para selecção a partir da lista pendente.

Cadeias de formato personalizado geral

A tabela seguinte descreve algumas cadeias de formato personalizado geral e os resultados que apresentam. Estas permitem a apresentação de campos de data/hora nas definições locais do utilizador.

Cadeia de formato geral	Resultado
[FMT:dateShort]	Coloca a data no formato de data abreviado das definições locais. Também pode escrever [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Coloca a data no formato de data longo das definições locais.
[FMT:dateInput]	Coloca a data num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:time]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeHourMin]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema mas omite os segundos.

Cadeia de formato geral	Resultado
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escrever [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data abreviado das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais. Também pode escrever [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escrever [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data longo das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isto coloca a data e hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeHour]	Coloca o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.

Cadeias de formato personalizado ODBC

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado introduzido e padrão ODBC e os resultados que apresentam. Estas apresentam os campos de data/hora de acordo com o padrão ODBC.

Cadeia de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Coloca a data no formato ODBC padrão dd-mm-aaaa (dia de 2 dígitos, mês de 2 dígitos, ano de 4 dígitos).
[FMT:timeODBC]	Coloca a hora no formato ODBC padrão hh:mm:ss (hora de 2 dígitos, minuto de 2 dígitos, segundo de 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escrever [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Coloca a data no formato dd-mm-aaaa e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Apresenta a data por extenso e, em seguida, mostra a data no formato dd-mm-aaaa ODBC padrão. A data é apresentada entre plicas (‘).
[FMT:timeTyped]	Apresenta a hora por extenso e, em seguida, mostra a hora no formato hh:mm:ss ODBC padrão. A hora é apresentada entre plicas (‘).
[FMT:timeStampTyped]	Apresenta o carimbo de data/hora por extenso e, em seguida, mostra o carimbo de data/hora no formato dd-mm-aaaa hh:mm:ss ODBC padrão. O carimbo de data/hora é apresentado entre plicas (‘).

Cadeias de formato personalizado para campos de números inteiros

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que estão disponíveis quando se trabalha com campos de números inteiros. Estas permitem a apresentação de nomes de meses e dias nas definições locais do utilizador.

Os campos de números inteiros contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa Janeiro, 2 representa Fevereiro, etc., com o 12 a representar Dezembro. Para os dias da semana, 1 representa Domingo, 2 representa Segunda-feira, etc., com o 7 a representar Sábado.

Cadeia de formato de campo de número inteiro	Resultado
[MMM]	Apresenta o nome do mês abreviado nas definições locais do utilizador.
[MMMM]	Apresenta o nome do mês completo nas definições locais do utilizador.
[DDD]	Apresenta o dia da semana abreviado nas definições locais do utilizador.
[DDDD]	Apresenta o dia da semana completo nas definições locais do utilizador.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas. Estas podem ser utilizadas nos seguintes tipos de campos:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).
- Campos em que a saída está no formato [FMT:timeHour]. (Este formato apresenta o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e formata o número de horas para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As fracções desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 2 AM e um valor de 12.24 como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia, e formata o número de minutos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As fracções desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 12 AM e um valor de 363.10 como 6 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia, e formata o número de segundos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As horas fraccionais desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 600 está formatado como 12 AM e um valor de 3600 como 1 AM, e um valor de 61214.30 como 5 PM.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas e minutos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas e minutos. Estas podem ser utilizadas em campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).

Também podem ser utilizadas nos casos em que a saída esteja no formato [FMT:timeHourMin]. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As fracções desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 12 está formatado como 12:12 AM e um valor de 73 como 1:13 AM, e um valor de 750 como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número e minutos. As fracções desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01 AM e um valor de 120 como 12:02 AM, e um valor de 43200 como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e converte o número de horas para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número restante de minutos. Por exemplo, um valor de 0 está formatado como 12:00 AM e um valor de 1.5 como 1:30 AM, e um valor de 13.75 como 1:45 PM.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas, minutos e segundos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Estas podem ser utilizadas em campos que contenham números inteiros ou número reais que representam tempo.

Também podem ser utilizadas nos casos em que a saída esteja no formato [FMT:time], descrito no tópico Cadeias de formato personalizado geral. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01:00 AM e um valor de 126 como 12:02:06 AM, e um valor de 43200 como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 1:00:00 AM e um valor de 126 como 2:06:00 AM, e um valor de 1400 como 11:20:00.
[FMT:time(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 6.5 está formatado como

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
	6:30:00 AM e um valor de 12 como 12:00:00 PM.

Formatos personalizados avançados

Para além dos formatos descritos acima, pode formatar datas e horas criando um formato próprio com alguns dos formatos de data e hora comuns descritos na seguinte tabela.

Por exemplo, utilizando os seguintes formatos, pode criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data/hora da seguinte forma:

Segunda-feira - 4:03 PM

NOTA: Quando utilizar estes formatos, não inclua os parênteses rectos ([ ]) necessários para outros formatos.

Apesar de os seguintes formatos permitirem uma maior flexibilidade de formação, não permite que os formatos de data mudem de acordo com as definições locais do utilizador, o que é possível com muitos dos anteriores formatos.

A seguinte tabela descreve alguns dos formatoa de data e hora mais comuns.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: 1 a 31). Os números com um só dígito não têm um zero (0) inicial.
dd	Tal como d, mas os números com um só dígito começam com um 0.
ddd	Abreviatura com três letras para o dia da semana (por exemplo: Dom, Seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: Domingo, Segunda-feira).
M	Número do mês (por exemplo, 1, 12). Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
MM	Igual a M, mas os números com um só dígito começam com um 0.
MMM	Abreviatura com três letras para o mês (por exemplo: Jan, Fev).
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: Janeiro, Fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006)
h	Hora com formato de 12 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
hh	Igual a h, mas os números com um só dígito começam com um 0.
H	Hora com formato de 24 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
HH	Igual a H, mas os números com um só dígito começam com um 0.

Formato	Resultado
m	Número de minutos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
mm	Igual a m, mas os números com um só dígito começam com um 0.
s	Número de segundos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
ss	Igual a s, mas os números com um só dígito começam com um 0.
tt	Indicador AM e PM. Utilizar com os formatos h e hh.

Configurar fórmulas de coluna

Os utilizadores avançados podem criar novas fórmulas ou editar fórmulas existentes, utilizando funções incorporadas. O Oracle CRM On Demand Answers suporta uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte Utilizar funções em análises (na página 1002).

Para editar ou adicionar uma fórmula

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Editar fórmula para uma coluna cuja fórmula pretende editar ou adicionar.
2. Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, seleccione o separador Fórmula da coluna.
3. Seleccione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados se pretende alterar o texto do cabeçalho da tabela e do cabeçalho da coluna.
4. Modifique a fórmula, conforme necessário, utilizando os botões abaixo da caixa Fórmula da coluna.
5. Seleccione uma regra de agregação da lista pendente Regra de agregação, conforme necessário.
6. Seleccione o separador Caixas e combine vários valores ou intervalos de valores em caixas , se necessário.

   Para mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas neste tópico.
7. Clique em OK.

   Numa análise, também poderá utilizar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de procura de diversas formas.

Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas

1. Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, seleccione o separador Caixas.

2. Clique em Adicionar caixa, introduza ou seleccione os valores ou intervalos do valor que pretende combinar na caixa e, em seguida, clique em OK.

3. Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, introduza o nome da caixa.

4. Repita os passos 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas pretendidas.

   Todas as instâncias de valores diferentes que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. As agregações também são efectuadas em conformidade.

Adicionar ligações de acções a resultados

Pode adicionar ligações de acções a resultados. As ligações de acções permitem aos utilizadores aceder a páginas de detalhes do registo clicando nas ligações dos registos nos relatórios. Pode adicionar ligações de acções utilizando os seguintes métodos:

- **Utilizando classes de Ligação da acção.** Este método permite configurar o nome do tipo de registo no relatório como uma ligação da acção. A classe Ligação da acção pega no valor ID da linha no relatório e utiliza-o para obter o registo específico do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar este método para os seguintes tipos de registo: Conta, Pedido de assistência, Oportunidade, Contacto, Pista e Utilizador.
- **Utilizando URLs.** Este método permite criar ligações para qualquer tipo de registo a partir de uma vista de tabela ou de tabela dinâmica. Pode configurar a coluna ID do tipo de registo como uma ligação da acção.

Acerca dos nomes de tipo de registo nas ligações de acções

Quando adiciona uma ligação da acção, tem de utilizar o nome do tipo de registo original no código ou o URL que adiciona a ligação. Se o administrador da empresa tiver alterado os nomes dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo onde pretende adicionar a ligação. Por exemplo, o administrador da empresa pode ter mudado o nome do tipo de registo Conta para passar a ser o tipo de registo *Cliente*. Se pretender adicionar uma ligação da acção a um resultado para o tipo de registo Cliente, o código de ligação ou URL terá de referenciar o tipo de registo Conta (ou seja, o nome original do tipo de registo). Dependendo do tipo de ligação que pretende criar, utilize o nome do tipo de registo no código ou URL da seguinte forma:

- Quando adicionar uma ligação da acção para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando classes de Ligação da acção, utilize o nome do tipo de registo *conta* no código de ligação, conforme mostrado no exemplo seguinte:

  ```
  [html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@"</span>"
  ```

  Quando adiciona ligações de acções utilizando classes de Ligação da acção, o nome do tipo de registo tem de ficar todo em minúsculas no código de ligação.

  SUGESTÃO: Para determinar o nome original do tipo de registo para o qual pretende adicionar uma ligação, abra a Página principal do tipo de registo. O URL no campo Endereço da janela do navegador mostra o nome original do tipo de registo. No exemplo em que o nome do tipo de registo Conta foi mudado para *Cliente*, a Página principal Cliente mostra o seguinte URL:

  ```
  https://nome_servidor/OnDemand/user/AccountHomePage
  ```

  em que:

nome_servidor corresponde ao URL utilizado para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand

- Quando adicionar uma ligação da acção para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando um URL, utilize o nome do tipo de registo *Conta* no URL, conforme mostrado no exemplo seguinte:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://nome_servidor/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=A
  ccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>"
  ```

  SUGESTÃO: Para determinar o URL correcto para a página Detalhes de um tipo de registo, abra a página Detalhes de qualquer registo desse tipo de registo. No campo Endereço na barra de título da janela do navegador, copie a parte relevante da cadeia de endereço de *http* para *Id=*. No exemplo em que o nome do tipo de registo Conta foi mudado para Cliente, o URL é copiado da página Detalhes de um registo Cliente:

  Nalguns casos, o nome do tipo de registo completo é utilizado em todos os locais no URL para uma página de detalhes do tipo de registo, como é o caso do URL mostrado no exemplo anterior. No entanto, noutros casos, é utilizada uma versão abreviada do nome do tipo de registo em determinadas localizações no URL.

  Por exemplo, se o tipo de registo para o qual está a adicionar a ligação era originalmente o tipo de registo Oportunidade, o URL será o seguinte:

  ```
  "http://"@[html]"<a target=_top
  href=https://nome_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD
  =OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>"
  ```

O seguinte procedimento descreve como adicionar ligações de acções através da utilização de classes de Ligação da acção.

Para adicionar ligações de acções utilizando classes de Ligação da acção

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório.

   Tem de adicionar o campo do nome do tipo de registo (por exemplo, Nome da conta) e o campo ID do tipo de registo (por exemplo, ID da conta) ao relatório e tem de colocar o campo ID imediatamente à direita do campo de nome na disposição do relatório.

2. Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.

3. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.

4. No separador Formato da coluna, seleccione a caixa de verificação Ocultar esta coluna e clique em OK.

5. Na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna, da coluna Nome do tipo de registo.

6. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.

7. No separador Estilo, execute o seguinte procedimento:

   a. Expanda a área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML) clicando no ícone de mais +.

b Seleccione a caixa de verificação Utilizar classe CSS personalizada e escreva *ActionLink* na caixa de texto.

8 Clique no separador Formato de dados.

9 No separador Formato de dados, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione a caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.

b Na lista Tratar texto como, seleccione Formato de texto personalizado.

c No campo Formato de texto personalizado, escreva texto semelhante ao seguinte exemplo após a arroba (@).

Neste exemplo, é criada uma ligação da acção para uma conta:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@"</span>"
```

Para criar uma ligação da acção para um dos outros tipos de registo que suporte ligações de acções criadas com classes de Ligação da acção, substitua a palavra *conta* no exemplo anterior por *oportunidade*, *pista*, *contacto*, *utilizador* ou *assistência*, conforme apropriado. O nome do tipo de registo tem de estar todo em minúsculas.

NOTA: Tem de utilizar o nome do tipo de registo original no código de ligação. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo em que está a adicionar ligações de acções e utilizar esse nome no código de ligação.

10 Clique em OK.

11 Para pré-visualizar o relatório, clique em Pré-visualização da imagem.

O procedimento seguinte descreve como adicionar ligações de acções utilizando URLs. Pode utilizar este procedimento para adicionar ligações de acções para qualquer tipo de registo.

Para adicionar ligações de acções utilizando URLs

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório, incluindo a coluna ID do tipo de registo (por exemplo, ID da conta).

NOTA: Para que a ligação da acção funcione, tem de adicionar o campo ID do tipo de registo ao relatório.

2 Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.

3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato de dados.

4 No separador Formato de dados, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione a caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.

b Na lista Tratar texto como, seleccione Formato de texto personalizado.

c No campo Formato de texto personalizado, introduza o código para a ligação após a arroba (@), conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">”@”</a>"
```

onde:

nome_servidor aparece no exemplo e deverá substituir o URL utilizado para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

No exemplo anterior, o URL destina-se ao tipo de registo Oportunidade. Utilize o URL apropriado para o servidor do Oracle CRM On Demand e o tipo de registo para o qual está a criar a ligação.

NOTA: Tem de utilizar o nome do tipo de registo original no URL. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo em que está a adicionar ligações de acções e utilizar o nome no URL.

O Oracle CRM On Demand Answers substitui a arroba (@) final na cadeia pelo valor do ID do tipo de registo de cada registo no relatório. Se não pretender que a ligação apresente o ID do tipo de registo, substitua a arroba (@) final pelo texto que pretende apresentar. No exemplo seguinte, o ID na ligação da acção será substituído pela palavra *Ver*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Ver</a>"
```

5 Clique em OK.

6 Para pré-visualizar o relatório, clique em Pré-visualização da imagem.

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de activo:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_servidor/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDeta
ilForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de compromisso:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_servidor/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&A
pptDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de tarefa:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_servidor/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetail
Form&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Ordenar e reordenar colunas

Pode seleccionar a sequência de ordenação para os dados numa coluna, bem como certificar-se de que as colunas aparecem na ordem que pretende.

Pode especificar a sequência de ordenação para uma ou mais colunas que aparecem numa análise. Quando clicar no botão Ordenar por, é mostrada uma nova imagem para indicar a sequência de ordenação que a coluna seleccionada vai aplicar aos resultados.

Para ordenar uma análise baseada em colunas

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Ordenar por para a coluna pela qual pretende ordenar.

O botão muda para indicar a sequência de ordenação.

2 Continue a clicar no botão Ordenar por até a sequência de ordenação pretendida aparecer.

A tabela seguinte descreve as sequências de ordenação disponíveis.

Botão	Descrição
	A coluna seleccionada não será utilizada para ordenar os resultados.
	Os resultados serão ordenados por ordem ascendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.
	Os resultados serão ordenados por ordem descendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.
	Um número que aparece num botão Ordenar por indica que a coluna não é a primeira coluna da sequência de ordenação aplicada aos resultados. O número corresponde à sequência de ordenação quando esta é aplicada. Neste exemplo, a coluna é utilizada como a segunda coluna da sequência de ordenação. A seta para cima indica que os resultados são ordenados por ordem ascendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.

Acerca da utilização de moradas em relatórios

Muitos relatórios requerem a utilização de campos de moradas. No Oracle CRM On Demand, pode gerar relatórios acerca de moradas de duas formas diferentes, de acordo com as necessidades. Na Área de informações empresariais activa no Oracle CRM On Demand Answers, uma pasta de moradas com a palavra Completa (por exemplo, Morada para facturação - Completa) fornece os relatórios com todos os nove campos de morada padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre a correspondência de cada campo com o formato de morada para países específicos, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).

Não é possível definir o nível de detalhe dos campos incluídos a partir da pasta Completa da morada nos relatórios. As etiquetas de campos são apresentadas de forma consistente independentemente do país de cada registo ou país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

É possível definir o nível de detalhe da maior parte dos outros campos de moradas na Área de informações empresariais activa no Oracle CRM On Demand Answers (aqueles que não estão na pasta Completa) quando são incluídos nos relatórios. Os campos apresentados correspondem a esses campos associados ao país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos podem não ser apresentados se o país associado a um registo específico não for o mesmo país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações

Depois de seleccionar uma área de informações empresariais e adicionar colunas a um relatório, pode combinar critérios de uma ou mais áreas de informações empresariais utilizando Definir operações. Esta acção combina os resultados de dois ou mais relatórios num único relatório.

NOTA: Os tipos de número e de dados das colunas seleccionadas em cada componente têm de ser os mesmos. Os comprimentos das colunas podem divergir.

A tabela seguinte lista os operadores definidos e descreve os respectivos efeitos nos resultados.

Definir operador	Efeito nos resultados
Union	Devolve linhas não duplicadas de todos os relatórios.
Union All	Devolve todas as linhas de todos os relatórios, incluindo linhas duplicadas.
Intersect	Devolve linhas que são comuns a todos os relatórios.
Minus	Devolve linhas do primeiro relatório que não existem nos outros relatórios.

Para combinar os resultados de vários relatórios

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no sinal de adição na secção Avançados e, em seguida, clique em Combinar com análise semelhante.
2. Na caixa de diálogo Área de informações empresariais, seleccione uma área de informações empresariais que contenha os dados que pretende combinar com as colunas no relatório.

   A área de informações empresariais pode ser a mesma que a área de informações empresariais a partir da qual as colunas existentes no relatório são retiradas ou uma área de informações empresariais diferente.

   É apresentada a página Operações de conjuntos.
3. Siga as instruções no ecrã para criar o relatório combinado.
4. Clique no botão Definir e seleccione o tipo de operação.
5. Seleccione colunas da área de selecção para combinar com o primeiro relatório.

6 Se necessário, defina os filtros específicos da área de assunto actual.

7 Adicione áreas de assunto adicionais clicando em Editar na secção Definir operações e, em seguida, escolha Criar novos critérios.

8 Edite as características das colunas (formatar coluna, ordenar) do relatório combinado clicando em Colunas do resultado na secção Definir operações.

Esta acção apresenta as colunas resultantes com botões que podem ser utilizados para editar o formato e a ordenação.

Passo 2: Criar disposições

Depois de definir os critérios, deverá criar a disposição para o relatório. Neste passo, pode adicionar mais vistas à disposição. Aparecem inicialmente na parte inferior da disposição. Também pode adicionar subtotais e totais às colunas.

As vistas utilizam as capacidades de apresentação para o ajudar a observar os resultados de formas significativas e intuitivas. Pode adicionar uma variedade de vistas aos resultados, como gráficos e tabelas dinâmicas que permitem a definição de nível de detalhe para informações mais detalhadas, para texto explicativo, para uma lista de filtros que foram utilizados para limitar os resultados, e muito mais.

Quando executa um novo relatório, o Oracle CRM On Demand Answers apresenta inicialmente resultados numa tabela, com um título antes da tabela. Para tal, inclui uma vista Título, que apresenta o nome do relatório guardado, e uma vista Tabela, que apresenta os resultados numa tabela básica que herda os formatos, a ordenação e outras opções especificadas no passo Definir critérios. Pode personalizar ou eliminar estas vistas existentes de um relatório, adicionar outras vistas e combinar e posicionar vistas em qualquer local da área de trabalho.

A preparação de múltiplas vistas de resultados pode ajudá-lo a identificar tendências e relações nos dados. Em seguida, pode guardar o relatório com a colecção de vistas.

É possível definir a disposição dos relatórios na página Criar disposição no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Criar disposição, crie uma nova análise, tal como descrito em Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

A disposição pode incluir quaisquer vistas mostradas na tabela que se segue.

Disposição	Descrição
Título	Utilize esta vista para incluir um título e um subtítulo, um nome guardado dos resultados e um logótipo personalizado para identificar os resultados. Para a ajuda específica dos resultados, é possível incluir um ícone de ajuda que efectuará a ligação a qualquer página HTML ou Web site que contenha informações sobre o relatório ou os resultados.

Disposição	Descrição
Tabela	Utilize esta vista para apresentar dados num formato de coluna. Pode optar por apresentar uma página de informações de cada vez, que é uma opção útil para conjuntos de resultados de grandes dimensões e para controlar o tamanho da página e a posição dos controlos de paginação. As tabelas são suportadas numa grande variedade de formatos e podem incluir gráficos, ligações, etc., utilizando formatadores personalizados. Com a vista Tabela, os utilizadores também poderão alterar o formato dos cabeçalhos da tabela.
Gráfico	Utilize esta vista para arrastar e largar colunas num gráfico de disposição. O utilizador tem controlo total sobre o título, a localização da legenda, os títulos de eixo e as etiquetas de dados. É possível controlar o tamanho e a escala do gráfico e controlar as cores utilizando uma folha de estilos. Além disso, é possível definir o nível de detalhe dos resultados. Os tipos de gráficos suportados incluem gráficos de barras, gráficos de colunas, gráficos de linhas, gráficos de áreas, gráficos circulares, gráficos de dispersão, gráficos de bolhas e subtipos personalizados, incluindo 2D, 3D, absoluto, agrupado, empilhado, de combinação e personalizado.
Tabela dinâmica	Utilize esta vista se pretender alterar o posicionamento dos cabeçalhos de linha, coluna e secção para obter diferentes perspectivas. É possível arrastar e largar cabeçalhos para rodar os resultados, pré-visualizá-los e aplicar as definições. Os utilizadores podem navegar nas tabelas dinâmicas e definir o nível de detalhe das informações. Os utilizadores podem criar tabelas dinâmicas complexas que mostrem totais agregados e não relacionados junto dos dados dinâmicos, permitindo uma análise flexível. Para um conjunto de resultados interactivo, os elementos podem ser colocados em páginas, permitindo aos utilizadores a escolha de elementos. Tal como na vista Tabela, os elementos podem ser formatados utilizando formatadores personalizados.
Indicador	Utilize a vista indicador para mostrar resultados como indicadores, como indicadores de quadrante, barra e balão.
Filtros activos	Utilize esta vista para mostrar os filtros activos para um relatório.
Texto estático	Utilize esta vista para incluir texto estático nos resultados. É possível utilizar HTML para incluir faixas, barras de informações, objectos Active-X, applets de Java, ligações, instruções, descrições, gráficos, etc., nos resultados.
Legenda	Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada em resultados, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.
Selector de colunas	Utilize selectores de colunas para permitir que os utilizadores alterem de forma dinâmica o modo de apresentação das colunas na análise. Desta forma, os utilizadores poderão analisar dados de diversas dimensões e alterar de forma dinâmica o conteúdo dos resultados.
Vista do selector	Utilize a vista Selector de vistas para seleccionar uma determinada vista dos resultados nas vistas guardadas. Quando colocado num painel, o selector de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores podem efectuar uma selecção.

Disposição	Descrição
Gráfico em funil	Utilize esta vista para apresentar um gráfico tridimensional que represente os valores de destino e reais utilizando o volume, o nível e a cor. É útil para representar valores de destino que diminuem ao longo do tempo como, por exemplo, um pipeline de vendas.
Narrativa	Utilize esta vista para apresentar os resultados num ou em vários parágrafos de texto. É possível introduzir uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados e especificar a forma de separação das linhas. Poderá incluir HTML ou JavaScript personalizado para especificar o modo de apresentação das informações.
Barra de informações	Utilize esta vista para apresentar os resultados de um relatório sob a forma de barra de informações ou painel rolante, semelhante no estilo às barras de cotações da bolsa apresentadas em vários Web sites financeiros. Esta vista é útil para chamar a atenção para resultados e informações mais recentes. É possível controlar as informações apresentadas e a forma como estas se deslocam na página. Esta vista suporta uma grande variedade de formatos e pode incluir gráficos, ligações, etc., utilizando formatadores personalizados.
Sem resultados	Utilize esta vista para especificar a apresentação de texto explicativo se o relatório não devolver nenhum resultado.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- Adicionar títulos a resultados (na página 947)
- Adicionar tabelas a resultados (na página 948)
- Mostrar resultados em gráficos (na página 950)
- Mostrar resultados em tabelas dinâmicas (na página 964)
- Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador (na página 975)
- Mostrar filtros aplicados a resultados (na página 981)
- Adicionar código a resultados (na página 981)
- Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda (na página 983)
- Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios (na página 984)
- Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas (na página 985)
- Mostrar resultados em gráficos em funil (na página 986)
- Adicionar texto narrativo aos resultados (na página 988)
- Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento (na página 991)
- Alertar os utilizadores da inexistência de dados (na página 995)

Adicionar títulos a resultados

Utilize a vista Título para adicionar um título, um subtítulo, um logótipo, uma ligação a uma página de ajuda online personalizada e carimbos de data/hora aos resultados. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

É sempre adicionada uma vista Título aos resultados, como primeira vista.

Para trabalhar com uma vista Título

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista do título, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, seleccione Título na lista pendente.
   - Para editar uma vista do título existente, localize a vista do título e clique no botão Editar vista.
2. Na caixa de texto Título, introduza o texto que pretende apresentar como título.

   Se não especificar um título, o nome do relatório guardado é utilizado como o título. Para relatórios não guardados, a caixa de texto Título está em branco.
3. Se não pretender que o nome guardado do relatório seja apresentado, desmarque a caixa de verificação Mostrar nome guardado.

   Se a caixa for seleccionada, o nome guardado será apresentado abaixo do texto na caixa de texto Título (se o texto existir).
4. (Opcional) Se pretender apresentar uma imagem de logótipo ou outro gráfico, especifique o caminho adequado na caixa de texto Logótipo.

   A imagem é apresentada à esquerda do texto do título. A imagem ou o gráfico deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
5. (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, escreva o texto que pretende apresentar como subtítulo.

   O texto do subtítulo seguirá o título real, numa nova linha.
6. Se pretender adicionar formatação adicional ao título ou subtítulo, execute o seguinte procedimento:
   a. Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
   b. Efectue as escolhas relativamente às opções de tipo de letra, célula e limite e, em seguida, clique em OK.

   NOTA: Se introduzir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.
7. Se pretender apresentar a data ou a hora de execução do relatório, seleccione uma das opções de carimbo de data/hora na lista pendente Hora de início.
8. Se pretender fornecer uma ligação à ajuda personalizada ou a outras informações relacionadas com este relatório, escreva o URL adequado na caixa de texto URL da Ajuda.

   O URL deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.

9 Quando terminar, pode guardar o relatório com a vista Título.

Adicionar tabelas a resultados

Utilize a vista Tabela para mostrar resultados numa tabela padrão. Os utilizadores podem navegar e definir o nível de detalhe nos resultados. Pode adicionar um total geral e totais de colunas, especificar cabeçalhos de tabela e coluna personalizados e alterar a fórmula ou a regra de agregação para uma coluna. Também é possível editar propriedades para uma coluna para controlar o aspecto e a disposição de uma coluna e respectivo conteúdo e especificar formatação a aplicar apenas caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições.

Também pode especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, colunas apresentadas e títulos de tabelas, aplicar estilos de barra a verde e activar a ordenação de colunas. Se a ordenação de colunas for seleccionada, os cabeçalhos das colunas que podem ser ordenadas terão um aspecto com um pouco mais de relevo.

É sempre adicionada uma vista Tabela aos resultados, como segunda vista.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média vai diferir nas vistas Tabela e Tabela dinâmica. Na vista Tabela, o total geral para uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado a partir da base de dados (como uma soma dividida por uma contagem). Na vista Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas no conjunto de resultados.

NOTA: As alterações efectuadas às colunas na vista Tabela (por exemplo, o formato das colunas, a ordenação das colunas, ordem, fórmulas e assim sucessivamente) podem ser visualizadas na página Definir critérios e as alterações na página Definir critérios podem ser visualizadas na vista Tabela.

Para trabalhar com uma vista Tabela

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista de tabela, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, seleccione Tabela na lista pendente de vistas.
- Para editar uma vista de tabela existente, localize a tabela e, em seguida, clique no botão Editar vista para a vista de tabela.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.

2 Para ver os botões para trabalhar com cada coluna individualmente, seleccione Barras de ferramentas de cabeçalhos com resultados na lista pendente à direita de Apresentar.

3 Para especificar a sequência de ordenação para uma ou mais colunas que aparecem num relatório, clique no botão Ordenar por para uma coluna.

É possível ordenar os resultados por mais de uma coluna. Se seleccionar mais de uma coluna, a ordem é mostrada no botão Ordenar por. Para mais informações sobre como ordenar, consulte Ordenar e reordenar colunas (na página 941).

4 Para especificar totais, execute as seguintes acções:

- Para adicionar um total geral, clique no botão Total geral situado na parte superior e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está seleccionada. (Clique novamente no botão Total geral para ver o menu com esta opção.)
- Para adicionar totais a uma coluna individual, clique no botão Total por dessa coluna e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está seleccionada (clique novamente no botão Total por para a coluna individual para ver o menu com esta opção).

NOTA: O botão Total por só está disponível para colunas das quais é possível *calcular um total*. Normalmente, será uma coluna com valores repetidos que serão somados para obter um total. Por outro lado, se a opção Total baseado no relatório não estiver seleccionada, o sistema calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

5 Para adicionar cabeçalhos personalizados ou editar a fórmula para uma coluna, clique no botão Editar fórmula.

É apresentada a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna onde pode executar as seguintes acções:

- Para especificar cabeçalhos personalizados, seleccione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados e introduza o novo texto do cabeçalho na localização apropriada.
- Para editar a fórmula para a coluna, introduza-a na caixa de texto Fórmula da coluna.
- Para alterar a regra de agregação para a coluna, efectue uma selecção na lista pendente Regra de agregação.
- Para combinar vários valores ou intervalos de valores de uma determinada coluna em caixas, clique no separador Caixas. Em seguida, adicione e atribua um nome às caixas.

  Todas as instâncias dos diferentes valores que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. A agregações também são efectuadas segundo este princípio.

6 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar a formatação a aplicar caso o conteúdo da coluna satisfaça determinadas condições, clique no botão Propriedades da coluna.

É apresentada a caixa de diálogo Editar formato da coluna onde pode efectuar as selecções:

- Para obter informações sobre como formatar colunas e adicionar formatação condicional, consulte Editar propriedades de coluna (na página 925).

7 Quando terminar, pode guardar o relatório com a vista Tabela.

Para especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, colunas apresentadas e títulos de tabelas, aplicar estilos de barra a verde e activar a ordenação de colunas

1 Na vista de tabela, clique no botão Editar propriedades da vista de tabela na parte superior da área de trabalho.

2 Efectue as selecções para as várias opções.

Mostrar resultados em gráficos

Utilize a vista Gráfico para posicionar colunas num gráfico e para personalizar o título, localização da legenda, títulos de eixo, etiquetas de dados, tamanho e escala. Pode seleccionar o gráfico, tal como um gráfico de linhas ou um gráfico de barras; o subtipo de gráfico, tal como bidimensional; e o estilo das colunas, tal como a forma e o padrão de preenchimento. Pode também definir os limites e cores e controlar outras características do gráfico. Os utilizadores podem definir o nível de detalhe dos resultados na vista Gráfico.

As opções de gráficos incluem gráficos de áreas, gráficos de barras, gráficos de bolhas, gráficos de linhas e outros tipos. Os subtipos de gráfico incluem 2D, 3D, absolutos, agrupados, empilhados, de combinação e personalizados.

Este tópico explica como trabalhar com gráficos. Contém as seguintes informações:

- Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers
- Botões da vista Gráfico no Oracle CRM On Demand Answers
- Componentes básicos do gráfico

Este tópico também fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de gráfico
- Especificar as propriedades gerais para uma vista de gráfico
- Controlar a apresentação das linhas de grelha nas vistas de gráfico
- Especificar a localização da legenda numa vista de gráfico
- Definir cores para fundo, texto e limites nas vistas de gráfico
- Seleccionar as colunas a apresentar como eixos nas vistas de gráfico
- Definir as opções de escala do eixo nas vistas de gráfico
- Editar marcadores de escala nas vistas de gráfico
- Criar marcadores de escala de linha
- Criar marcadores de escala de intervalo
- Especificar definições avançadas para valores de intervalo e de linha
- Especificar títulos e etiquetas de eixo nas vistas de gráfico
- Especificar títulos de eixo nas vistas de gráfico
- Especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico
- Formatar o aspecto de uma série de gráficos
- Efectuar selecções para etiquetas de dados em gráficos circulares

NOTA: O Oracle CRM On Demand Answers utiliza um motor de gráficos de terceiros. O tipo de gráfico, o tamanho e o número de elementos representados no gráfico podem afectar a apresentação de eixos ou legendas. Estas restrições são impostas pelo espaço disponível na página do navegador da Internet. Por vezes, ajustando os controlos de largura e altura, é possível apresentar os eixos e as legendas no gráfico.

Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers

A tabela seguinte mostra os gráficos disponíveis na lista pendente Gráfico e descreve as respectivas utilizações. Nem todos os gráficos são apropriados para todos os tipos de dados. O gráfico predefinido é um gráfico de barras verticais.

Tipo de gráfico	Descrição
Área	Um gráfico de área é semelhante a um gráfico de linhas, mas com as áreas debaixo das linhas preenchidas. Os gráficos de área mostram a percentagem do total que cada variável compreende. Os gráficos de área são úteis para observar alterações no valor cumulativo ou na percentagem ao longo do tempo. Por exemplo, pode comparar grupos em determinadas medições, tais como o resultado e apresentar tendências de grupo.
Barras horizontais	Utilize um gráfico de barras horizontais para comparar factos através da apresentação de barras numa direcção horizontal. Os gráficos de barras horizontais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, pode comparar vendas de produtos concorrentes, vendas do mesmo produto durante períodos de tempo diferentes ou as vendas do mesmo produto em mercados diferentes.
Bolhas	Um gráfico de bolhas é uma variação de um gráfico de dispersão que apresenta elementos de dados como círculos (bolhas). Mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. Outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respectivo círculo. Os gráficos de bolhas são úteis para representar dados com três variáveis e para apresentar dados financeiros durante um período. **SUGESTÃO:** Para criar um gráfico de bolhas, represente um facto no eixo x, outro facto no eixo y e um terceiro facto no eixo do raio da bolha. Estes três factos são representados para selecções no eixo Nível.
Barras verticais	Um gráfico de barras verticais compara os factos utilizando colunas verticais. Os gráficos de barras verticais são úteis para comparar as diferenças entre itens semelhantes.
Linhas	Um gráfico de linhas pode ser utilizado para representar múltiplos factos. Os gráficos de linhas são úteis para mostrar padrões e tendências nos dados.

Tipo de gráfico	Descrição
Combinação de linhas e barras	Um gráfico com combinação de linhas e barras representa dois conjuntos de dados com diferentes intervalos: um conjunto como barras e um conjunto como linhas sobrepostas nas barras. Os gráficos com combinação de linhas e barras são úteis para mostrar relações de tendências entre conjuntos de dados. **SUGESTÃO:** Pode especificar qualquer mistura de barras e colunas, mas tem de existir uma de cada. Pode especificar todas as colunas como linhas funciona, mas se pretender apenas barras, utilize um gráfico de barras. (Quando são seleccionadas apenas barras para este tipo de gráfico, algumas selecções de colunas poderão ser desenhadas como linhas.)
Pareto	Um gráfico Pareto é uma forma de gráfico de barras e gráfico de linhas que apresenta critérios por ordem descendente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das percentagens. Os gráficos de pareto são úteis para identificar elementos significativos, tais como o melhor e o pior ou o mais e o menos.
Circular	Um gráfico circular mostra conjuntos de dados como percentagens de um total. Os gráficos circulares são úteis para comparar partes de um total, tal como as vendas por região ou por distrito.
Radar	Um gráfico de radar representa as mesmas informações que um gráfico de barras mas, em vez disso, apresenta dados originados a partir do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem o seu próprio eixo de valor. Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.
Dispersão	Um gráfico de dispersão apresenta valores x-y como pontos discretos, dispersos numa grelha x-y. Representa pontos de dados baseados em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite-lhe representar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento de pontos de dados. Os gráficos de dispersão são úteis para observar relações e tendências em conjuntos de dados grandes. **SUGESTÃO:** Para criar um gráfico de dispersão, represente um facto no eixo x e represente outro facto no eixo y. Estes factos são representados para selecções no eixo Nível.
Passo	Um gráfico em escada é semelhante a um gráfico de linhas. Pode também ser utilizado para representar múltiplos factos.

A selecção para o gráfico determina os subtipos de gráfico disponíveis a partir da lista pendente Tipo. Nem todos os tipos de gráfico têm subtipos; por exemplo, os gráficos de bolhas e de radar não têm subtipos. Os

subtipos de gráfico assumem a predefinição da opção 3D, se estiver disponível. Dependendo da selecção de tipo de gráfico, as opções de subtipo poderão incluir o seguinte:

- Gráficos de área: 3D e 2D
- Gráficos de barras: 3D, 2D, 3D empilhado e 2D empilhado
- Gráficos de linhas: 3D e 2D
- Gráficos de pareto: 3D e 2D
- Gráficos circulares: 3D e 2D
- Gráficos de dispersão: Dispersão e dispersão com linhas
- Gráficos em escada: 3D e 2D

A selecção para o tipo de gráfico determina também os estilos disponíveis a partir da lista pendente Estilo. Nem todos os tipos de gráfico têm estilos. O estilo assume a predefinição de preenchimento sólido, se estiver disponível. Dependendo da selecção de tipo de gráfico, os estilos para gráficos poderão incluir o seguinte:

- Gráficos de área: Preenchimento sólido e preenchimento com padrão
- Gráficos de barras: Rectângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos de linhas: Rectângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos de pareto: Rectângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos circulares: Preenchimento sólido e preenchimento com padrão

Botões da vista Gráfico no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões na parte superior da página da vista Gráfico fornecem acesso a várias definições de gráfico. A tabela seguinte descreve os botões e as definições da vista Gráfico.

Botão da vista Gráfico	Descrição

Botão da vista Gráfico	Descrição
	Propriedades gerais do gráfico. Define propriedades gerais para o gráfico, tal como o respectivo título, se as etiquetas de dados são apresentadas e o tamanho do gráfico.
	Títulos e etiquetas do eixo. Controla a apresentação do título de eixo e etiquetas de dados na parte inferior do gráfico e à esquerda do gráfico.
	Escala do eixo. Define as propriedades de escala do eixo, o número de marcas de verificação e o tipo de escala.
	Opções adicionais de gráficos. Controla as opções adicionais de gráficos, como as seguintes: ■ A apresentação das linhas de grelha no gráfico ■ A localização da legenda e fornece opções para o redimensionamento da legenda ■ Cores do fundo, texto e limite ■ O modo como os utilizadores interagem com o gráfico quando clicam no mesmo, tal como definir o nível de detalhe para dados de nível inferior ou navegar automaticamente para um relatório guardado relacionado ou um Web site
	Formatar dados do gráfico. Permite-lhe formatar o aspecto de uma série de gráficos, tal como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha.
	Propriedades avançadas. Para gráficos circulares, permite-lhe efectuar selecções para etiquetas de dados.

Componentes básicos do gráfico

Pode definir os componentes básicos de um gráfico. A tabela que se segue descreve os componentes que pode personalizar.

NOTA: Alguns componentes só estão disponíveis para tipos de gráfico específicos. Por exemplo, um gráfico circular não tem eixos. O tipo de gráfico que seleccionar determina os componentes que estão disponíveis.

Componente do gráfico	Descrição
Etiquetas de medidas	Controla a posição e a formatação do título da coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, pode excluir este elemento.
Legenda	Utilize a legenda para explicar o gráfico. Pode especificar uma localização

Componente do gráfico	Descrição
	para a legenda e se pode ser abreviada.
Eixos	As linhas horizontais e verticais que identificam a escala do gráfico. Pode especificar os eixos horizontais e verticais do gráfico.
Linhas da grelha	Uma matriz de linhas horizontais e verticais que ajudam a relacionar qualquer ponto de um gráfico com os eixos. Pode especificar as cores das linhas da grelha.
Marcadores de escala	Identifica a escala do gráfico. Pode especificar propriedades, tais como a localização, o tamanho, a cor, a largura da linha e o intervalo.
Pormenor	Apresenta mais detalhes. Pode especificar se e como é que um utilizador pode definir o nível de detalhe para aceder a mais detalhes sobre as informações apresentadas no gráfico.
Título	Especifica um título para descrever o gráfico.
Título, etiquetas e limite do eixo	Especifica se pretende e a forma como pretende que os títulos e as etiquetas da escala sejam apresentados nos eixos do gráfico.
Série de gráficos	Formata elementos do aspecto da série de gráficos, tais como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha. Pode também aplicar a formatação com base em regras, tais como a aplicação de uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.
Marcas de escala	Subdivide os marcadores de escala de um eixo para melhorar o detalhe.
Etiquetas de dados	Mostra o valor numérico dos dados quando parar o rato sobre o gráfico.

Adicionar ou modificar vistas de gráfico

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista de gráfico.

NOTA: Se seleccionar um gráfico que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

Para adicionar ou modificar uma vista de gráfico

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista de gráfico, clique em Adicionar vista e, em seguida, seleccione Gráfico.
- Para editar uma vista de gráfico existente, clique no botão Editar vista para a vista de gráfico.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.

2 Efectue as selecções pretendidas nos campos Gráfico, Tipo e Estilo.

A selecção no campo Gráfico, como Circular ou Linha, determina as escolhas disponíveis para o Tipo e Estilo. Para alguns gráficos, só está disponível um subtipo ou estilo predefinido.

À medida que efectua selecções nas listas pendentes, a vista Gráfico muda consoante as selecções efectuadas.

SUGESTÃO: Pode adicionar colunas ao gráfico enquanto estiver na página vista Gráfico, clicando no nome do campo para cada coluna na Área de informações empresariais activa. Alternativamente, pode navegar para a página Definir critérios para adicionar colunas adicionais. Quaisquer colunas que adicionar na página da vista Gráfico são adicionada ao relatório geral; pode ver colunas na página e Definir critérios e também noutras vistas, assim como na página da vista Gráfico. Para eliminar uma coluna do gráfico, tem de navegar para a página Definir critérios e clicar no botão Remover coluna para a coluna.

3 Utilize os botões na parte superior da página da vista Gráfico para especificar definições adicionais de gráficos.

4 Para ver os efeitos das alterações efectuadas, clique em Redesenhar.

Pode clicar em Redesenhar em qualquer altura para actualizar a vista Gráfico.

5 Para remover alterações e começar a partir do gráfico original, clique em Restaurar predefinição.

6 Para redimensionar o gráfico, utilize as barras de deslocamento vertical e horizontal.

7 Guarde o relatório.

Especificar as propriedades gerais do gráfico nas vistas Gráfico

Pode definir propriedades gerais para o gráfico, tais como um título e o aspecto das etiquetas de dados.

As etiquetas de dados são activadas por predefinição para os tipos de gráficos 2D seleccionados.

A predefinição para o tamanho do gráfico é escalar todos os elementos do gráfico existente, incluindo altura e largura, para se ajustar ao espaço disponível. A altura e a largura do gráfico permanecem proporcionais quando o tamanho do gráfico muda. O gráfico redimensiona automaticamente os elementos do gráfico. O tamanho revisto baseia-se no espaço disponível no gráfico. Pode especificar um tamanho fixo para o gráfico na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico. O tamanho fixo substitui o tamanho predefinido.

NOTA: O gráfico pode ser expandido significativamente se o número de itens a ser incluído no gráfico crescer substancialmente.

Por exemplo, suponha que cria um relatório para apresentar as vendas de três produtos, cria um gráfico dos resultados com as vendas do produto mostradas como três colunas e o dimensiona o gráfico de modo a ocupar cerca de 25% da página. Se o relatório for executado posteriormente e se forem devolvidos seis produtos, o gráfico é expandido de modo a obter duas vezes a respectiva largura original ou cerca de 50% da página, para que as larguras das colunas individuais no gráfico permaneçam constantes.

Os elementos do gráfico são redimensionados conforme necessário para se ajustar ao gráfico. Com o exemplo precedente, o gráfico continua a ocupar cerca de 25% da página e as colunas são redimensionadas para se ajustar no espaço disponível.

Para especificar as propriedades gerais para uma vista de gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico:

2 Na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

A vista de gráfico é actualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Controlar a apresentação das linhas de grelha nas vistas Gráfico

Pode controlar se as linhas de grelha são apresentadas no gráfico e especificar as cores das linhas de grelha.

Para controlar a apresentação das linhas de grelha numa vista Gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:

2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Linhas de grelha, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

A vista Gráfico é actualizada.

Especificar a localização da legenda na vista Gráfico

Pode especificar a localização da legenda e definir as opções para o redimensionamento da legenda.

Para especificar a localização da legenda numa vista Gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:

2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Legendas, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

A vista de gráfico é actualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Definir cores para o fundo, texto e limites na vista Gráfico

Pode especificar a cor para o fundo, texto e limites do gráfico.

Para especificar as cores de fundo, texto e limites numa vista de gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:

2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Limites e cores, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

A vista Gráfico é actualizada.

Seleccionar as colunas a apresentar como eixos na vista Gráfico

Pode seleccionar as colunas que aparecem no gráfico e os eixos que representam essas colunas. O Oracle CRM On Demand Answers apresenta uma matriz das opções apropriadas. O eixo esquerdo da matriz lista as colunas e o eixo superior lista os tipos de eixo disponíveis para o tipo de gráfico que está a utilizar. Também pode indicar se as etiquetas de medidas aparecem para dados concretos representados num eixo.

Os eixos disponíveis mudam consoante o tipo de gráfico seleccionado na lista pendente Gráfico. Os botões de eixo de gráfico utilizados na vista de gráfico são descritos na tabela que se segue.

Botão de eixo de gráfico	Eixo

Botão de eixo de gráfico	Eixo
	Define a coluna seleccionada como um eixo de nível, para gráficos de dispersão e de bolhas.
	Define a coluna seleccionada como o eixo horizontal.
	Define a coluna seleccionada como o eixo vertical. Para um gráfico de radar, este é o eixo de facto.
	Indica se os valores da coluna seleccionada devem aparecer na legenda do gráfico
	Define a coluna seleccionada como o eixo de sobrecarga. Isto é para um gráfico com combinação de linhas e barra.
	Define a coluna seleccionada como o eixo do raio. Isto é para um gráfico de bolhas.
	Define a coluna seleccionada como um eixo de valores circulares. Para um gráfico de radar, este é o eixo de radar.

Para seleccionar as colunas a apresentar como os eixos numa vista Gráfico

1. Na área das colunas à esquerda do gráfico, clique na caixa de verificação apropriada para um dos botões de eixo para apresentar essa coluna como o eixo correspondente no gráfico.

   Os botões de eixo mudam consoante o tipo de gráfico seleccionado na lista pendente Gráfico.

2. Para adicionar uma coluna ao gráfico, clique na coluna na área de selecção e, em seguida, defina-a como um eixo.

   Isto é equivalente à adição da coluna ao relatório na página Definir critérios.

3. Clique em Redesenhar para actualizar a vista Gráfico.

Especificar as opções de escala do eixo na vista Gráfico

Pode controlar os limites de eixo, as marcas de verificação e o tipo de escala e as propriedades dos marcadores de escala.

Para especificar as opções de escala do eixo para uma vista Gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:

2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

Para gráficos com eixos numéricos, as definições das opções de escala do eixo determinam como a escala é seleccionada:

- Quando selecciona Predefinição, o Oracle CRM On Demand Answers selecciona a escala e define o eixo para zero (0) para números positivos.
- Quando selecciona Zoom no intervalo de dados, o Oracle CRM On Demand Answers selecciona a escala. Avalia o intervalo de valores no eixo e selecciona os valores mínimos e máximos apropriados para a escala. Esta funcionalidade é útil quando estiver a criar um gráfico para um conjunto de valores elevados que estejam todos dentro de uma pequena percentagem de cada um. O gráfico aplica mais zoom nos valores para que as diferenças sejam mais facilmente distinguidas.
- Também pode definir manualmente os valores de escala do eixo para números específicos.

A vista de gráfico é actualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Editar marcadores de escala na vista Gráfico

Os marcadores de escala são linhas salientadas ou intervalos de fundo sombreados que marcam os pontos chave, limiares, intervalos, etc. As linhas ou intervalos podem ser aplicados a um ou mais eixos, consoante o tipo de gráfico. As linhas são apresentadas à frente das informações do gráfico, enquanto os intervalos são apresentados em segundo plano.

NOTA: Alguns tipos de gráfico, tais como gráficos circulares, não utilizam marcadores de escala.

O seguinte procedimento fornece os passos gerais para editar um marcador de escala.

Para editar os marcadores de escala para uma vista Gráfico

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:

2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, clique em Editar marcadores de escala.

3 Na caixa de diálogo Editar marcadores de escala, clique em Adicionar para adicionar o primeiro marcador de escala e efectuar as selecções para o marcador.

As opções avançadas incluem definir a escala para um valor estático, um nome de coluna em particular ou como resultado de uma consulta SQL. Para mais informações sobre os tipos de

marcadores de escala e sobre como utilizar as opções avançadas, consulte os procedimentos que se seguem.

4 Clique em OK sucessivamente para fechar as caixas de diálogo.

A vista de gráfico é actualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Para criar um marcador de escala de linha

1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, seleccione Linha.

2 Introduza uma largura de linha na terceira coluna.

Este valor é a espessura da linha, em pixéis.

3 Introduza a posição para a linha na quarta coluna.

A posição indica onde será localizada a linha no eixo. Por exemplo, se o eixo da esquerda tiver valores compreendidos entre 0 e 100 e especificar uma posição de 40, será visualizada uma linha horizontal em intersecção com a posição 40 no eixo vertical.

4 Introduza a cor para a linha.

5 Introduza uma legenda para a linha.

A legenda é apresentada quando um utilizador parar o rato sobre a linha no gráfico e na legenda.

6 Clique em OK.

Para criar um marcador de escala de intervalo

1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, seleccione Intervalo.

2 Introduza a extremidade inferior do intervalo na terceira coluna.

3 Introduza o valor elevado do intervalo na quarta coluna.

NOTA: Tem de especificar os valores que são apresentados no mesmo eixo do intervalo. Por exemplo, se o eixo da esquerda tiver valores compreendidos entre 0 e 100 e especificar 20 como valor inferior e 40 como valor superior, a cor de fundo do gráfico é apresentada na cor especificada para o intervalo entre esses valores.

4 Introduza a cor para o intervalo.

5 Introduza uma legenda para o intervalo.

A legenda é apresentada.

6 Clique em OK.

Especificar Definições avançadas para valores de intervalo e de linha

As opções para estes valores incluem: um valor estático, um valor com origem numa coluna incluída no relatório ou um derivado de uma consulta SQL.

Para especificar uma definição avançada

1. Clique no botão Propriedades ao lado do campo onde pretende especificar a opção avançada.
2. Seleccione uma das opções seguintes.
   - **Valor estático.** Introduza um incremento numérico.
   - **Expressão da variável.** Esta opção baseia-se nos resultados de uma sessão e nas respectivas variáveis da apresentação. Esta opção é limitada porque a maioria das variáveis da sessão ou da apresentação poderão não estar relacionadas com os valores no gráfico.
   - **Nome da coluna.** Escolha uma coluna em que pretende basear o incremento.
   - **Consulta SQL.** Esta opção baseia-se nos resultados de uma consulta SQL. Os resultados poderão ser uma tabela, mas apenas o valor da célula da primeira linha e da primeira coluna é aplicado.
3. Clique em OK.

Especificar títulos e etiquetas de eixo na vista Gráfico

Pode especificar o seguinte para uma vista de gráfico:

- Se os títulos de eixo e as etiquetas de dados são apresentados na parte inferior e à esquerda do gráfico
- Se a etiquetas são rodadas para um melhor ajustamento na tabela
- O comprimento máximo da etiqueta
- O texto para a etiqueta se for diferente do texto predefinido

NOTA: Ajustar o tamanho de um gráfico pode afectar a forma como as etiquetas de eixo aparecem.

Para especificar um título de eixo numa vista Gráfico

1. Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Títulos e etiquetas do eixos:

2. Na caixa de diálogo Títulos e etiquetas do eixos, efectue as selecções e clique em OK.

   A vista Gráfico é actualizada.

   NOTA: Quando definir o comprimento da etiqueta de Limite, especifique o número total de caracteres que uma etiqueta pode conter. Serão apresentadas reticências (...) onde forem removidos quaisquer caracteres adicionais.

Especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico

Quando um utilizador visualizar o gráfico, pode especificar o tipo de interacção a ocorrer se o utilizador clicar no gráfico. Seguem-se os tipos de interacções para um gráfico:

- **Nível de detalhe.** Permite ao utilizador pesquisar informações mais detalhadas. Esta é a interacção predefinida se um caminho para o nível de detalhe for configurado automaticamente. Se não existir inicialmente nenhum caminho para o nível de detalhe, utilize Navegar para configurar um caminho personalizado.
- **Navegar.** Permite ao utilizador navegar para outro relatório guardado ou painel.
- **Nenhum.** Desactiva a pesquisa detalhada ou a navegação a partir do gráfico.

Para especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico

1. Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:

2. Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Interacção e efectue a selecção para a interacção.
3. Clique em OK.

Formatar o aspecto de uma série de gráficos

A formatação de uma série de gráficos permite aos utilizadores personalizar componentes de série individual. A formatação baseia-se na respectiva posição. Os utilizadores podem formatar o aspecto de uma série de gráficos, tal como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha.

Por exemplo, num gráfico com combinação de linhas e barras com duas séries de dados, suponha que a barra está na posição 1 e que a linha está na posição 2. Os utilizadores podem alterar a cor da barra, a largura da linha e o símbolo que representa os pontos de dados. Os utilizadores também podem aplicar a formatação com base em regras, tais como uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.

Para formatar o aspecto de uma série de gráficos

1. Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Controlo do formato da série:

2. Na caixa de diálogo Controlo do formato da série, efectue as selecções.

   As opções disponíveis na caixa de diálogo Controlo do formato da série dependem do tipo de gráfico. Por exemplo, para executar o seguinte:

- Para personalizar uma série, desmarque a caixa de verificação Utilizar predefinição.
- Para restaurar as predefinições de uma série, seleccione novamente a caixa de verificação Utilizar predefinição.
- Para adicionar um novo controlo da série do formato, clique no botão Adicionar. Mesmo que o gráfico actual não utilize esta série, será utilizado se for necessário (tal como para a definição de nível de detalhe).
- Para devolver os respectivos valores predefinidos a todas as séries, clique no botão Limpar tudo.
- Para alterar as cores, clique na caixa de cor para aceder à caixa de diálogo Selector de cores.
- Para alterar outros atributos da série, clique no separador apropriado e seleccione os atributos de barra ou linha.

3 Clique em OK.

Efectuar selecções para etiquetas de dados em gráficos circulares

As etiquetas de dados aparecem quando um utilizador parar o rato sobre os elementos num gráfico circular. Pode especificar como os valores deverão aparecer e o que as etiquetas de dados deverão apresentar. Pode mostrar valores como percentagens do total ou como valores reais. As etiquetas de dados podem apresentar o valor ou o nome apenas ou ambos (o valor e o nome).

Consoante a selecção, o gráfico poderá ser redimensionado de modo a permitir que as etiquetas de dados sejam apresentadas.

Para efectuar selecções para etiquetas de dados em gráficos circulares

1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Tipo de gráfico especial:

2 Na caixa de diálogo Tipo de gráfico especial, efectue as selecções para o valor e etiqueta de dados. Em seguida, clique em OK.

Mostrar resultados em tabelas dinâmicas

A vista Tabela dinâmica é uma vista interactiva que permite rodar os cabeçalhos das linhas, colunas e secções para obter diferentes perspectivas dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e é possível definir o respectivo nível de detalhe, sendo particularmente úteis para os relatórios de tendências.

Este tópico descreve as posições da tabela dinâmica e fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas
- Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas

- Substituir as regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas
- Adicionar formatação em tabelas dinâmicas
- Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas
- Mostrar itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas
- Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Posições da tabela dinâmica

Quando adicionar ou modificar uma tabela dinâmica, as colunas incluídas no relatório aparecem como elementos no modelo de tabela dinâmica.

A seguinte tabela descreve as posições da tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Páginas	Fornece um conjunto de resultados interactivos que permite aos utilizadores seleccionar os dados que pretendem ver. Os valores das colunas que aparecem na posição Páginas são utilizados como critérios de filtro iniciais. Os valores são apresentados numa lista pendente para selecção. Com base nessa selecção, é apresentada uma tabela dinâmica (composta por Secções, Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica).
Secções	Fornece critérios de filtro iniciais. É apresentada uma tabela dinâmica única para cada valor da coluna da Secção, composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica.
Colunas	Mostra um elemento na orientação da coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento numa orientação de linha. Tal como as colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	Preenche a secção de uma tabela dinâmica que contém dados de resumo. Os elementos da área Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, secção, linha e coluna. Cada valor nos elementos Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem. O elemento Etiquetas de medidas, apresentado por predefinição na área Colunas, controla a posição e a formação do título de coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, este elemento pode ser excluído.
Excluída	Exclui as colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna adicionada como critério do relatório após a criação da tabela dinâmica é adicionada como excluída.

Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista Tabela dinâmica.

Para adicionar ou modificar uma vista Tabela dinâmica

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista de tabela dinâmica, clique em Adicionar vista e, em seguida, seleccione Tabela dinâmica.
   - Para editar uma vista de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar vista para a vista de tabela dinâmica.

   A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.

2. Para ver o modelo de tabela dinâmica e os botões para trabalhar com cada coluna individualmente, seleccione a caixa de verificação Mostrar controlos.

   A área de trabalho mostra o modelo de tabela dinâmica.

3. Arraste e largue as colunas do relatório, que são apresentadas sob a forma de elementos na tabela dinâmica, para as posições pretendidas no modelo da tabela dinâmica.

4. Para pré-visualizar, seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados.

   Pode clicar na ligação Mostrar resultados para actualizar os resultados.

5. Para adicionar uma vista Gráfico junto à tabela dinâmica, seleccione a caixa de verificação Criar gráfico para resultados dinâmicos.

   Para obter informações sobre a vista Gráfico, consulte Mostrar resultados em gráficos (na página 950).

6. Para mudar a localização do gráfico relativo à tabela dinâmica, seleccione o local na lista Posição do gráfico.

   Também pode optar por ver apenas o gráfico e ocultar a tabela, seleccionando Apenas gráfico na lista.

7. Para ordenar os resultados, clique no botão Ordenar por da coluna pela qual pretende ordenar.

   O botão muda para indicar a sequência de ordenação:
   - Uma seta para cima indica uma sequência ascendente.
   - Uma seta para baixo indica uma sequência descendente.

   Para mais informações sobre como ordenar, consulte Ordenar e reordenar colunas (na página 941).

8. Para adicionar totais, execute as seguintes acções:

   a. Para os totais nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e efectue uma selecção:
      - Para não receber os totais, seleccione Nenhum. O botão Totais aparece com um fundo branco (predefinição).

- Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, seleccione Antes ou Depois. Por exemplo, se adicionar um total numa linha com regiões e especificar a opção Antes, o total é mostrado antes de serem listados os distritos individuais na região.

b Para obter os totais na área Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou coluna para a qual será calculado o total, seleccione Regra de agregação, seleccione um valor e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está seleccionada.

NOTA: Se a opção Total baseado no relatório não estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand Answers calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

Dependendo da posição deste elemento, os totais dos dados de resumo representados pelos elementos de Medidas são apresentados sob a forma de uma coluna ou linha. Os totais de colunas e linhas incluem etiquetas.

Quando o botão Totais está desactivado, não serão apresentados totais.

9 Para trabalhar com opções adicionais para uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e efectue uma selecção a partir da lista pendente.

10 Para formatar etiquetas ou valores para uma coluna, clique no botão Totais ou no botão Mais opções e, em seguida, seleccione a opção de formato apropriada.

11 Guarde o relatório.

Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas

Quando são colocados vários atributos na área Páginas na tabela dinâmica, é possível criar uma lista pendente com várias páginas. Em seguida, quando os utilizadores visualizarem a tabela dinâmica, vêem uma lista pendente para cada atributo em vez de uma lista concatenada de atributos colocados no cabeçalho da página (a predefinição).

Por exemplo, se colocar Região e Marca na área de páginas, uma lista pendente Região permitirá que o utilizador seleccione uma determinada região e que consulte os dados apenas dessa região, em vez de ver a Região concatenada com Marca.

Para criar uma lista pendente independente numa tabela dinâmica do Oracle CRM On Demand Answers

1 Arraste e largue os atributos de destino na área Páginas.

2 Clique no botão Mais opções no segundo atributo (ou em qualquer atributo subsequente) na área de disposição Páginas.

3 Seleccione a opção Iniciar nova lista pendente de páginas.

A lista pendente do atributo é apresentada acima da pré-visualização da tabela dinâmica.

É possível criar listas pendentes para outros atributos na área Páginas. Quando o relatório for guardado, as listas pendentes estarão disponíveis para os utilizadores com acesso ao relatório.

Substituir regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas

Pode substituir a regra de agregação predefinida para uma medida, que é especificada pelo autor original d o relatório ou pelo sistema.

Para substituir a regra de agregação predefinida para uma medida numa tabela dinâmica

1. Clique no botão Mais opções para a medida cuja regra de agregação predefinida pretende substituir.
2. Seleccione a opção Regra de agregação e, em seguida, seleccione a regra de agregação a aplicar.

Adicionar formatação em tabelas dinâmicas

Pode aplicar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica. Também pode personalizar o aspecto de secções, linhas, colunas, medidas e o respectivo conteúdo.

Por exemplo, pode especificar as opções referentes ao tipo de letra, célula, limite e folha de estilos para secções, valores e etiquetas de medidas. Para as secções, pode incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção. Também pode inserir quebras de páginas para que, sempre que alterar um valor na secção, a nova secção apareça numa nova página.

Também pode adicionar formatação condicional, que ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados se cumprir um determinado limiar. Para adicionar formatação condicional a uma coluna numa tabela dinâmica, consulte Editar propriedades da coluna (consultar "Editar propriedades de coluna" na página 925).

Adicionar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

Os estilos de barra a verde mostram linhas ou colunas alternativas num tom de verde claro. A formatação cosmética afecta o aspecto global da tabela dinâmica e permite também alterar a cor predefinida da barra a verde.

Para adicionar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

1. Na vista da tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da vista de tabela dinâmica na parte superior da área de trabalho.
2. Para adicionar estilos de barra a verde, seleccione a caixa de verificação Activar linha alternativa de estilos de barra a verde.

   Para alterar a forma como os estilos são aplicados, efectue uma selecção na lista Alternar.
3. Para adicionar formatação cosmética, clique no botão Definir formato alternativo.
4. Na caixa de diálogo Editar formato, para alterar a cor da barra a verde predefinida, seleccione uma nova cor de fundo para o formato da célula.

   Para mais informações sobre a formatação cosmética, consulte Alterar o aspecto dos relatórios (consultar "Alterar o aspecto de relatórios" na página 912).

Adicionar formatação para secções e conteúdo de secções

As opções de formatação de secções e conteúdo permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Inclua e personalize a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção.
- Insira as quebras de página. Sempre que alterar um valor na secção, essa nova secção aparecerá numa nova página. Isto é útil para relatórios de detalhes orientados por dados.
- Aplique formatação cosmética a uma secção e respectivo conteúdo.

Para adicionar formatação para secções numa tabela dinâmica

1. Para formatar o aspecto de uma secção, execute o seguinte procedimento:
   a. Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da secção.
   b. Na caixa de diálogo Propriedades da secção, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.
2. Para formatar o aspecto do conteúdo da secção, execute o seguinte procedimento:
   a. Clique no botão Propriedades do conteúdo.
   b. Na caixa de diálogo Propriedades do conteúdo, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

   Para mais informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Alterar o aspecto dos relatórios (consultar "Alterar o aspecto de relatórios" na página 912).

Adicionar formatação para linhas

As opções de formatação de linhas e conteúdo de linhas permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Aplique formatação cosmética a linhas, cabeçalhos de linhas e valores de linhas.
- Utilize uma linha nos cálculos da tabela dinâmica mas elimine a respectiva apresentação nos resultados.
- Defina um novo item calculado para utilização numa tabela dinâmica.
- Duplique a linha na tabela dinâmica.
- Remova uma coluna da vista Tabela dinâmica.

Para adicionar formatação para linhas

- Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para a linha e efectue uma selecção na lista pendente:
  - Para aplicar formatação cosmética a cabeçalhos de linhas ou valores, seleccione a opção apropriada.
  - Para mais informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte Alterar o aspecto dos relatórios (consultar "Alterar o aspecto de relatórios" na página 912).
  - Para ocultar uma linha da saída, seleccione Oculto.
  - Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.

Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a secção Criar cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.

- Para duplicar a linha na tabela dinâmica, seleccione Duplicar camada.
- Para remover a coluna do relatório, seleccione Remover coluna.
- A coluna é removida da tabela dinâmica e todas as outras vistas de resultados para o relatório.

NOTA :As definições de Formato de dados para colunas incluídas na área Medidas herdam as definições das colunas na secção.

Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas

As medidas numéricas numa tabela dinâmica podem ser apresentadas como somas cumulativas, em que cada célula consecutiva para a medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida. Esta opção só é uma funcionalidade de apresentação porque não tem qualquer efeito sobre os resultados reais de tabela dinâmica.

Normalmente, as somas cumulativas são apresentadas para colunas duplicadas ou para medidas para as quais a opção para mostrar dados como uma percentagem da coluna foi seleccionada, com o último valor como 100%. As somas cumulativas aplicam-se a todos os totais. A soma cumulativa para cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afectados quando a opção de soma cumulativa está seleccionada. Pode formatar o cabeçalho de coluna se pretender indicar que a opção de soma cumulativa está a produzir efeito.

As seguintes regras de utilização estão a produzir efeito para somas cumulativas:

- Uma soma cumulativa é incompatível com a função RSUM de SQL (o efeito seria uma soma cumulativa da soma cumulativa).
- Todas as somas cumulativas são repostas com cada nova secção. Uma soma cumulativa não é reposta numa interrupção numa secção ou continua pelas secções.
- Se uma medida não for apresentada numa única coluna ou numa única linha, a medida é somada da esquerda para a direita e, em seguida, de cima para baixo. (A célula inferior da direita conterá o total geral.) Uma soma cumulativa não é reposta com cada linha ou coluna.
- Não são suportados mínimos, máximos e médias de agregação.

Para apresentar uma medida como uma soma cumulativa

- Na área Medidas, clique no botão Mais opções para que a linha ou coluna seja somada e seleccione a seguinte opção:

  Apresentar como soma cumulativa

Mostrar o valor relativo de um item em tabelas dinâmicas

Pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada numa tabela dinâmica numa percentagem ou num índice. Desta forma, mostra o valor relativo do item, em comparação com o total, sem ser necessário criar explicitamente um cálculo para o mesmo.

Por exemplo, se estiver a utilizar uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, pode duplicar a medida de vendas e ver a mesma como percentagem do total. Desta forma, pode ver as vendas reais e a percentagem das vendas pelas quais cada região se responsabiliza.

Pode ver a medida como uma percentagem entre 0,00 e 100,00 ou como um índice entre 0 e 1. Decida qual o método mais indicado para si.

Para mostrar um item como um valor relativo numa tabela dinâmica

1. Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para mostrar a coluna como um valor relativo.

   O passo que se segue é opcional. Quando duplica a medida na tabela dinâmica, pode apresentar o total para a medida e o respectivo valor relativo. Isto elimina a necessidade de adicionar a coluna duas vezes na página Definir critérios para apresentar o total e o respectivo valor relativo na tabela dinâmica.

2. Para duplicar a medida, seleccione Duplicar camada.

   A medida é apresentada uma segunda vez na tabela dinâmica, com o mesmo nome. Para mudar o nome da medida, clique em Mais opções e seleccione Formatar títulos e, em seguida, introduza o novo nome no primeiro campo.

3. Clique em Mais opções e seleccione Mostrar dados como, escolha Percentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção do submenu adequada.

   NOTA: A opção Mostrar dados como só está disponível para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

   As opções para Percentagem de e Índice de são:

   - Coluna
   - Linha
   - Secção
   - Página
   - Principal da coluna
   - Principal da linha
   - Camada (se escolher camada, tem de seleccionar também uma coluna no relatório pela qual agrupar as percentagens.)

Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode utilizar cálculos numa tabela dinâmica para obter diferentes vistas dos dados. Os cálculos permitem-lhe substituir a regra de agregação predefinida especificada no sistema e, para um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela que se segue descreve os cálculos que pode utilizar em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição

Cálculo	Descrição
Predefinido	Aplica a regra de agregação predefinida conforme definido no repositório do Oracle CRM On Demand Answers ou pelo autor original do relatório.
Soma	Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Mínimo	Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Máximo	Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Média	Calcula o valor médio (média) de um item no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos. As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
Primeira	No conjunto de resultados, selecciona a primeira ocorrência do item.
Última	No conjunto de resultados, selecciona a última ocorrência do item.
Contagem	Calcula o número de linhas no conjunto de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Contagem distinta	Adiciona processamento distinto à função Count. Significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Fórmula	Abre uma barra de ferramentas que lhe permite seleccionar operadores matemáticos para incluir no cálculo.
Agregação complexa do servidor	Esta definição impõe que a regra de agregação seja determinada e calculada pelo Analytics Server, em vez da tabela dinâmica. Emite uma instrução 'AGGREGATE(x por y)' que o Analytics server interpreta com o seguinte significado: utilizar a regra de agregação mais apropriada de modo a que a medida 'x' atinja o nível 'y'.
Nenhum	Não é aplicado nenhum cálculo.

Para mais informações sobre funções de SQL, consulte Utilizar funções em análises (na página 1002).

Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode criar cálculos para itens nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas.

Para criar um cálculo para um item numa tabela dinâmica

1. Na área Secções ou Linhas, clique no botão Mais opções para a medida para a qual pretende um cálculo efectuado.

2. Seleccione a opção Novo item calculado.

   É apresentada a janela Item calculado.

3. Atribua um nome para o cálculo no campo Nome.

4. Para criar um cálculo diferente de uma fórmula, seleccione uma das seguintes opções:

   - Para criar um cálculo, seleccione a função com a qual pretende trabalhar na lista pendente Função e clique num ou em mais itens na lista Valores para os adicionar ao campo Função.
   - Para criar múltiplos cálculos para múltiplos itens, escreva as funções e clique nos nomes de itens para os adicionar ao campo Função.
   - Se estiver a calcular uma coluna com um tipo de número inteiro, altere a fórmula para coluna para a converter para um tipo duplo (vírgula flutuante). Por exemplo, se a fórmula actual for x, altere-a para CAST(x como duplo).

     NOTA: As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.

5. Para criar uma fórmula, seleccione a função Fórmula.

   NOTA: Uma fórmula cria um agrupamento personalizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas referidas numa fórmula têm de ser da mesma coluna lógica e têm de estar presentes nos resultados. As fórmulas pode ser inseridas ou combinadas noutros cálculos.

   Os operadores matemáticos tornam-se visíveis. Os operadores são mostrados na tabela seguinte.

Operador	Descrição
+	Sinal de adição, para uma operação de soma na fórmula.
-	Sinal de subtracção, para uma operação de subtracção na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
$	Cifrão, para actuar na posição da linha de um item numa fórmula.
(	Parêntesis inicial, para significar o início de uma operação de agrupamento na fórmula.
)	Parêntesis final, para significar o fim de uma operação de agrupamento numa fórmula.

   a. No campo Função, crie a fórmula escrevendo ou clicando nos nomes de medidas e clicando em operadores para os inserir na fórmula.

   b. Utilize os parêntesis, onde for necessário.

6 Quando o cálculo estiver concluído, clique em Terminado.

Se for detectado algum erro, será apresentada uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Terminado.

Exemplos de cálculos em tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações nesta secção supõem que tem um conhecimento básico de SQL e da respectiva sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Nem todos os cálculos possíveis são mostrados.

Exemplo 1. Este exemplo obtém o valor da medida actual, tal como vendas em euros, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores todos.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Isto é equivalente a seleccionar Sum na lista pendente Função e, em seguida, escrever ou clicar em 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' para os adicionar ao campo Função.

Exemplo 2. Este exemplo obtém a medida actual mínima, tal como vendas em euros, para SoftDrinkA ou SoftDrinkB, independentemente do que for inferior.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

No Exemplo 1 e Exemplo 2, cada cálculo funcional é executado para cada item na camada exterior, tal como as a Camada do produto. Por exemplo, se o ano e o produto forem mostrados num eixo e um dos cálculos precedentes for criado na Camada do produto, os resultados serão calculados anualmente.

Exemplo 3. Este exemplo obtém os valores de cada item na camada exterior, tal como Ano e Produto, e soma-os.

```
sum(*)
```

Exemplo 4. Este exemplo obtém a medida actual, tal como vendas em euros, do item da primeira, segunda e terceira linhas e soma-as.

```
sum($1,$2,$3)
```

Em vez de especificar um item com nome, como SoftDrinkA, pode especificar $n ou $-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se especificar $n, a medida é tomada a partir da linha n. Se especificar $-n, a medida é tomada a partir da linha n até à última linha.

Por exemplo, para o preço das vendas, $1 obtém a medida da primeira linha no conjunto de dados e $-1 obtém a medida da última linha no conjunto de dados.

Exemplo 5. Este exemplo adiciona as vendas de SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Isto é equivalente ao seguinte cálculo:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Exemplo 6. Este exemplo adiciona as vendas de SoftDrinkA às vendas de SoftDrinkA de dieta, em seguida, adiciona as vendas de SoftDrinkB às vendas de SoftDrinkB de dieta e, em seguida, devolve o valor máximo destes dois montantes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador

Utilize a vista Indicador para mostrar os resultados em indicadores. Os indicadores são úteis para mostrar o desempenho em comparação com os objectivos. Os tipos de indicadores suportados incluem indicadores de quadrante, barra e balão.

Pode seleccionar o tipo de indicador e personalizar a respectiva aparência, incluindo o título, os intervalos a mostrar, quantos indicadores são apresentados numa linha e outras características, tais como a largura do indicador e o tamanho do quadrante e do ponteiro. Pode também definir os limiares, limites e cores e controlar outras características do indicador.

Os indicadores são navegáveis. Quando o utilizador clicar no mesmo, pode direccionar o utilizador para outro relatório guardado.

Este tópico descreve os indicadores e as definições da vista de indicadores. Também fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers
- Definir as propriedades gerais de fundos numa vista Indicador
- Adicionar títulos e rodapés numa vista Indicador
- Adicionar intervalos de indicadores numa vista Indicador
- Especificar propriedades adicionais em vistas de indicadores
- Definir as propriedades avançadas para os quadrantes em indicadores de quadrantes

Indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

Esta secção descreve tipos, subtipos e tamanhos de indicadores.

Tipos de indicadores

A tabela seguinte mostra os indicadores disponíveis na lista pendente Indicador e descreve as respectivas utilizações. O indicador predefinido é um indicador de quadrante.

Tipo de indicador	Descrição
Quadrante	Um indicador de quadrante mostra dados utilizando um quadrante com um ou mais ponteiros que mudam de posição para indicar onde os dados se situam nos limites predefinidos.
Barra	Um indicador de barra mostra dados utilizando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos.
Balão	Um indicador de balão mostra dados utilizando um círculo que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos. Um conjunto de indicadores de balão é particularmente útil para apresentação de resultados do tipo cartão de pontuação.

Subtipos de indicadores

A selecção do utilizador para o tipo de indicador determina os subtipos de indicadores disponíveis a partir da lista pendente Tipo. O indicador de quadrante não tem nenhum subtipo. Os subtipos de indicadores incluem o seguinte:

- Indicadores de barra: Preenchido e do estilo LED. O subtipo predefinido é preenchido.
- Indicadores de balão: Tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo predefinido é 3D.

Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e personalizado. O tamanho predefinido é médio.

Definições da vista de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões na parte superior da página da vista Indicador fornecem acesso a várias definições de indicadores. A tabela seguinte descreve os botões e as definições da vista Indicador.

Botão da vista Indicador	Descrição
	Propriedades da tela do indicador. Permite-lhe definir as propriedades gerais para o fundo onde o indicador aparece.
	Títulos do indicador. Permite-lhe especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador.
	Intervalos de indicadores. Permite-lhe especificar os intervalos que podem ser representados no indicador.
	Propriedades adicionais do indicador. Permite-lhe especificar as propriedades adicionais do indicador, incluindo o controlo sobre o aspecto dos elementos no indicador, definindo as propriedades para os limites do indicador e marcas de verificação e especificando que a interacção deve ocorrer quando um utilizador clicar no indicador.
	Propriedades avançadas. Permite-lhe definir as propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante, incluindo a forma como as etiquetas da escala são apresentadas e o comprimento do arco e a espessura do quadrante.

Adicionar ou modificar vistas de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista Indicador.

NOTA: Se seleccionar um tipo de indicador que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

Para adicionar ou modificar uma vista de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista Indicador, clique em Adicionar vista e, em seguida, seleccione Indicador.
   - Para editar uma vista Indicador, clique no botão Editar vista para a vista Indicador.

     A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
2. Efectue as selecções nos campos Indicador, Tipo e Tamanho.
3. Para todos os tipos de indicadores, utilize a lista pendente Medidas para seleccionar a medida para o indicador.
4. Para indicadores de quadrante:
   a. Utilize a lista pendente Tipo de marcador para seleccionar o ponteiro a utilizar, tal como um compasso, uma seta ou linha.
   b. Para seleccionar uma cor para o ponteiro, clique no campo Cor e efectue uma selecção.
   c. Para adicionar outro ponteiro, clique em Adicionar marcador.
5. Utilize os botões na parte superior da página da vista Indicador para especificar definições adicionais de indicadores.
6. Para remover alterações e começar a partir da vista Indicador predefinida, clique em Restaurar Predefinição.
7. Guarde o relatório.

Especificar propriedades gerais de fundos de indicadores numa vista Indicador

Pode definir propriedades gerais para o fundo onde o indicador vai aparecer, tais como a apresentação de um título ou de uma legenda em conjunto com cada indicador. Também pode especificar uma cor de fundo, uma cor para o título, se deve ser mostrado um limite em redor do fundo, o número de indicadores a mostrar por linha e o espaço entre os mesmos.

Para definir as propriedades gerais de fundos para uma vista Indicador

1. Clique no botão Propriedades da tela do indicador na parte superior da página da vista Indicador.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da tela do indicador, efectue a selecção para um título da seguinte forma:
   - Para mostrar o nome da medida, não seleccione a caixa de verificação Substituir predefinição e deixe o campo do texto do título vazio.

- Para mostrar um título diferente, seleccione a caixa de verificação Substituir predefinição e introduza o texto do título.
- Se não pretender que um título apareça no fundo, seleccione a caixa de verificação Substituir predefinição e deixe o campo do texto do título vazio.

3 Para a legenda, efectue uma selecção a partir da lista ou se pretender suprimir a apresentação da legenda, seleccione Nenhum.

A localização predefinida para a legenda é abaixo do título.

4 Para definir uma cor de fundo para a área onde o indicador aparece, clique no campo Cor de fundo e efectue uma selecção.

5 Para mostrar o título numa cor, clique no campo Cor do texto e efectue uma selecção.

6 Para mostrar um limite ao longo das extremidades do fundo, clique no campo Cor do limite e efectue uma selecção.

7 Especifique o número de indicadores para apresentação por linha e o espaço entre os mesmos.

O espaço entre os indicadores é medido em pixels.

8 Clique em OK.

A vista Indicador é actualizada. A vista pode ser redimensionada de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Adicionar títulos e rodapés na vista Indicador

Pode especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador. Se o fundo contiver vários indicadores, aparecem títulos e rodapés para cada indicador. Os títulos e os rodapés são opcionais.

Para adicionar títulos e rodapés numa vista Indicador

1 Clique no botão Títulos do indicador na parte superior da página da vista Indicador.

2 Na caixa de diálogo Títulos do indicador, escreva o texto a utilizar e clique em OK.

NOTA: Tal como a vista Narrativa, pode utilizar @n para incluir os resultados da coluna designada nos títulos do indicador. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna. Para obter mais informações, consulte Adicionar texto narrativo aos resultados (na página 988).

A vista Indicador é actualizada.

Adicionar intervalos de indicadores na vista Indicador

Os intervalos de indicadores identificam os valores mínimos e máximos para cada intervalo e incluem uma cor em que vai aparecer o intervalo no indicador, tal como verde para aceitável, amarelo para aviso e vermelho para crítico.

Pode definir os intervalos de indicadores como um valor estático, como o nome da coluna da medida ou como o resultado de uma consulta de SQL.

Para definir um intervalo de indicadores numa vista Indicador

1. Clique no botão Intervalos de indicadores na parte superior da página da vista Indicador.
2. Na caixa de diálogo Intervalos de indicadores, efectue o seguinte procedimento:
   a. Escreva uma legenda para o intervalo.
   b. Para definir os intervalos mínimos e máximos de indicadores, clique no botão Propriedades e efectue uma selecção na caixa de diálogo Opções avançadas.
   c. Para especificar a cor para o intervalo, clique no botão Cor e efectue uma selecção.
3. Clique em OK.

   A vista Indicador é actualizada.

Especificar propriedades adicionais para um indicador na vista Indicador

As propriedades adicionais do indicador incluem o controlo sobre o aspecto dos elementos no indicador, definindo as propriedades para os itens de escala, tais como os limites do indicador e marcas de verificação, e especificando que a interacção deve ocorrer quando um utilizador clicar no indicador. Estas propriedades são definidas na caixa de diálogo Propriedades adicionais do indicador.

As escolhas para o aspecto de um indicador aparecem no separador Aspecto e incluem os seguintes itens:

- A apresentação das etiquetas de dados.

  As etiquetas de dados podem aparecer sempre, podem aparecer apenas quando um utilizador pára o rato sobre elementos do indicador ou podem nunca aparecer.
- As selecções para uma cor de fundo para o indicador, a cor do texto no indicador e um limite em redor do indicador.
- A altura e a largura do indicador, em pixels.

As opções para as propriedades da escala aparecem no separador Escala e incluem os seguintes itens:

- Limites de indicador predefinidos ou personalizados.
- O número de marcas de verificação principais e pequenas.

As opções para a interacção do utilizador com o indicador aparecem no separador Interacção e incluem as seguintes acções:

- **Navegar.** Permite ao utilizador navegar para outro relatório guardado ou painel.

- **Nenhum.** Desactiva a navegação do indicador.

Também pode definir propriedades avançadas para o tipo de indicador Barra, clicando no ícone.

Para especificar propriedades adicionais numa vista Indicador

1. Clique no botão Propriedades adicionais do indicador na parte superior da página da vista Indicador.
2. Na caixa de diálogo Propriedades adicionais do indicador, efectue as selecções nos separadores Aspecto, Escala e Interacção.
3. Clique em OK.

   A vista Indicador é actualizada.

Definir propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante

As propriedades avançadas permitem-lhe especificar se as etiquetas da escala devem aparecer e o respectivo valor a mostrar, definir o comprimento do arco do quadrante e seleccionar a espessura do quadrante.

Estão disponíveis as seguintes opções para a apresentação das etiquetas da escala:

- Percentagem do total
- Valor real

O comprimento do arco do quadrante é expresso em graus. Por exemplo, se especificar 360, o indicador de quadrante é um círculo completo.

A espessura do quadrante é expressa em pixels. À medida que especificar valores mais elevados, o indicador vai tornando-se mais espesso e o perímetro interno do quadrante mais pequeno. Se especificar valores extremamente elevados em comparação com o tamanho do quadrante, o indicador poderá ficar distorcido, o que não é recomendável.

Para especificar propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante

1. Clique no botão Propriedades avançadas na parte superior da vista Indicador.
2. Na caixa de diálogo Propriedades específicas do quadrante, efectue a selecção para indicar como as etiquetas de escala são apresentadas.

   Para suprimir a apresentação das etiquetas da escala, seleccione Nenhum.
3. Para definir o comprimento do arco do quadrante e a espessura do quadrante, clique na opção para os especificar manualmente e introduza os valores.
4. Clique em OK.

   A vista Indicador é actualizada.

Mostrar filtros aplicados a resultados

Utilize a vista de filtros para mostrar os filtros activos para um relatório. Para obter informações sobre como adicionar filtros a um relatório, consulte Adicionar filtros a colunas (na página 916).

Para adicionar ou modificar uma vista Filtros

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista de filtros, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, seleccione Filtros activos.
   - Para editar uma vista de filtros existente, clique no botão Editar vista para a vista de filtros.

   A área de trabalho mostra a vista de filtros.
2. Quando tiver concluído, clique em OK.
3. Guarde o relatório.

Adicionar código a resultados

Utilize a vista Texto estático para adicionar ou editar código para aparecer nos resultados. Pode adicionar código que contenha texto formatado, controlos ActiveX ou JavaScript, sons, animação, logótipos especializados, etc. O código poderá conter tudo o que for suportado pelo browser.

Esta secção fornece o procedimento para adicionar ou modificar uma vista Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se encontrar um exemplo semelhante ao que pretende fazer, pode copiá-lo e adaptá-lo às suas necessidades.

Para adicionar ou modificar uma vista Texto estático

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista de texto estático, clique em Adicionar vista e seleccione Texto estático.
   - Para editar uma vista de texto estático existente, clique no botão Editar vista para a vista de texto estático.

   A área de trabalho mostra a vista Texto estático.
2. Introduza o código na caixa de texto.

   Para fazer com que o texto apareça a negrito, em itálico ou sublinhado, clique no botão adequado para inserir os códigos de HTML de início e de fim e, em seguida, escreva o texto entre os códigos ou seleccione primeiro o texto e depois o botão de formatação.

   NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

   A tabela seguinte descreve vários exemplos.

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização

Texto HTML	Cole ou introduza HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Também pode clicar nos botões de códigos HTML. Com base no formato do texto que está a introduzir, é possível utilizar códigos para controlar o formato do texto. Seguem-se alguns exemplos do que é possível fazer:
	■ Para definir o tamanho e a cor do tipo de letra:
	`<FONT SIZE="4" COLOR="red">Texto a vermelho</FONT>`
	■ Para combinar códigos para obter efeitos adicionais:
	`<B><FONT COLOR="red">Texto a vermelho e a negrito</FONT></B>`

Objecto ActiveX	O objecto Active-X tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o objecto na janela Texto HTML, certificando-se de que inclui as tags de início e de fim `<object...>` e `</object>`.
JavaScript ou VBScript	O script tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o script na caixa de texto, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim `<script>` e `</script>`.

Áudio	Certifique-se de que sabe onde está localizado o clip de áudio. Se o clip de áudio se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores.
	Utilize o código `<EMBED>` de HTML para adicionar áudio, no seguinte formato:
	`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	em que:
	■ *"audio"* é a localização e o nome do clip de áudio.
	Para adicionar um clip de áudio localizado na unidade de disco rígido, segue-se um exemplo de HTML:
	`<EMBED SRC="c:\MeuComputador\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`
	Para adicionar o mesmo clip de áudio a partir de uma localização partilhada do servidor Web, segue-se um exemplo de HTML:
	`EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Imagem de fundo	O seguinte exemplo utiliza JavaScript. Certifique-se de que sabe onde está localizada a imagem que pretende utilizar como fundo. Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede ou num Web site acessível a todos os utilizadores. Se a imagem estiver localizada numa pasta partilhada de ficheiros do painel, segue-se um exemplo de HTML: `script language="javascript"> document.body.background = "http://nossoservidorweb.empresa.com/graphics/"NomeDoGráfico";</script>` em que: ■ *NomeDoGráfico* é o nome do ficheiro a utilizar, tal como bricks.gif ou sand.jpg.

1 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra na vista de texto estático, clique no botão Formatar a vista.

2 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista guardada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista guardada.

3 Quando concluir, clique em OK.

4 Guarde o relatório.

Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda

Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada num relatório, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, poderá utilizar a formatação condicional num relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que necessitam de atenção na cor amarela. Pode adicionar uma legenda com texto que documente o significado das cores e legendas que resumem a acção adequada. Pode utilizar a formatação cosmética para fazer com que as cores de fundo do texto correspondam às cores no relatório condicional.

Para adicionar ou modificar uma vista Legenda

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

■ Para adicionar uma nova vista de legenda, clique em Adicionar vista e seleccione Legenda.

- Para editar uma vista de legenda existente, clique no botão Editar vista para a vista de legenda.

A área de trabalho mostra a vista Legenda.

2 No campo Legendas, seleccione onde pretende que a legenda seja apresentada.

As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se não pretender que uma legenda seja apresentada, seleccione Nenhum.

3 No campo Itens de legenda por linha, seleccione o número de itens de legenda que pretende para cada linha.

4 (Opcional) Introduza um título para a legenda, tal como Legenda.

5 Na primeira caixa de texto Legenda, escreva o significado da condição, tal como Requer atenção imediata.

6 Na primeira caixa de texto Texto de amostra, escreva a primeira condição que pretende documentar, tal como Crítica.

Pode utilizar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de fundo, tal como vermelho. A introdução de texto é opcional. Pode apenas definir uma cor de fundo, caso pretenda.

7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.

8 Quando acabar de adicionar legendas, clique em OK.

9 Guarde o relatório.

Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios

Utilize a vista Selector de colunas para permitir que os utilizadores alterem de forma dinâmica quais as colunas que são apresentadas num relatório. Um selector de colunas pode ser anexado a cada coluna num relatório específico e várias colunas (atributos) podem ser anexadas a cada selector de colunas.

Para adicionar ou modificar uma vista Selector de colunas

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista do selector de colunas, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Selector de colunas.
- Para editar uma vista do selector de colunas existente, clique no botão Editar vista para a vista do selector de colunas.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.

2 Seleccione a caixa de verificação Activar para cada coluna onde pretende que seja apresentado um selector de colunas.

3 Introduza uma Etiqueta de coluna para cada selector e seleccione uma Posição da etiqueta para a etiqueta.

NOTA: Se não introduzir uma etiqueta, os utilizadores que visualizam os resultados não irão ver uma etiqueta no selector.

4 Se pretende que os resultados sejam actualizados assim que um utilizador seleccionar qualquer nova opção a partir de um selector de colunas, seleccione a caixa de verificação Actualização automática quando for seleccionada uma nova coluna. Se desmarcar esta caixa de verificação, os utilizadores irão visualizar um botão Ir junto aos selectores de colunas e têm de clicar em Ir para ver os novos resultados.

5 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do selector de colunas.

6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

7 Para mover ou editar a vista do selector de colunas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:

- Para mover uma vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
- Para formatar o aspecto da vista do selector de colunas, clique no botão Formatar vista.

  Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
- Para editar a vista do selector de colunas, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista do selector de colunas, clique no botão Eliminar vista.

8 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas

Utilize uma vista Selector de vistas para seleccionar uma vista específica dos resultados entre as vistas guardadas. Quando colocado num relatório, o selector de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores seleccionam a vista de resultados específica que pretendem ver.

Para adicionar ou modificar uma vista Selector de vistas

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista do selector de vistas, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Selector de vistas.
- Para editar uma vista do selector de vistas existente, clique no botão Editar vista para a vista do selector de vistas.

A área de trabalho mostra a vista do selector de vistas.

2. (Opcional) Escreva uma legenda para o selector de vistas e indique onde a legenda deve aparecer relativamente ao selector de vistas.

3. Efectue as selecções de modo a que as opções de visualização que pretende incluam o selector de vistas:
   - Seleccione vistas a partir da caixa Vistas disponíveis e mova-as para a caixa Vistas incluídas.
   - Na caixa Vistas incluídas, clique no botão Mudar o nome para mudar o nome de uma vista seleccionada.

   NOTA: A vista Nenhum mostra apenas o selector.

4. Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do selector de vistas.

5. Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

6. Para mover ou editar a vista do selector de vistas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
   - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
   - Para formatar o aspecto da vista do selector de vistas, clique no botão Formatar vista.

     Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
   - Para editar a vista do selector de vistas, clique no botão Editar vista.
   - Para eliminar a vista do selector de vistas, clique no botão Eliminar vista.

7. Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Mostrar resultados em gráficos em funil

Utilize a vista Gráfico em funil para mostrar resultados como um gráfico tridimensional que represente os valores alvo e reais e níveis através da cor. Normalmente, os gráficos em funil são utilizados para representar graficamente os dados relacionados com os estágios de um processo, tal como o montante de potenciais receitas mostradas para cada estágio de vendas.

Os gráficos em funil são adequados para mostrar valores reais comparados com valores alvo para dados cujo valor alvo costuma diminuir (ou aumentar) significativamente por estágio, tal como um pipeline de vendas. Pode clicar numa das áreas coloridas para definir o nível de detalhe para mais informações detalhadas.

Nos gráficos em funil, os limiares indicam uma percentagem do valor alvo e as cores fornecem as informações visuais de cada estágio:

- Todos os estágios para os quais o valor real se encontra abaixo do limiar mínimo têm a cor vermelha.
- Todos os estágios para os quais o valor real se encontra abaixo do limiar máximo têm a cor amarela.
- Todos os estágios para os quais o valor real é maior que o limiar máximo têm a cor verde.

Para adicionar ou modificar uma vista Gráfico em funil

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista do gráfico em funil, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Gráfico em funil.
- Para editar uma vista do gráfico em funil existente, clique no botão Editar vista para a vista do gráfico em funil.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista do gráfico em funil.

2 Efectue as selecções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Gráfico em funil	Descrição
Título do gráfico	Especifica o título a apresentar na parte superior do gráfico.
Estágio	Identifica o estágio a representar, a partir da lista pendente. Estes valores são mostrados no eixo horizontal.
Valor real	Especifica o valor real de um estágio, uma coluna seleccionada a partir da lista pendente.
Valor alvo	Especifica o valor alvo de um estágio, uma coluna seleccionada a partir da lista pendente.
Valor alvo apenas para o estágio final	Indica se o valor alvo deve ser apresentado para cada estágio ou apenas para o estágio final.
Factor obrigatório para corresponder ao alvo	Identifica os factores obrigatórios para efectuar a correspondência com os alvos.
Limiar mínimo	Especifica o limiar mínimo. Os valores abaixo desta percentagem serão apresentados a vermelho. Os valores entre esta percentagem e o Limiar máximo serão apresentados a amarelo.
Limiar máximo	Especifica o limiar máximo. Os valores acima desta percentagem serão apresentados a verde.
Tamanho	Especifica o tamanho.
Impor forma padrão e larguras de estágios iguais	Indica se o Oracle CRM On Demand Answers impõe automaticamente uma forma padrão e larguras iguais no gráfico.
Interacção	Indica o nível de interacção permitido no gráfico. As opções incluem Nenhum, Pormenor e Navegar.

3 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do gráfico em funil.

4 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

5 Para mover ou editar a vista do gráfico em funil (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:

- Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
- Para formatar o aspecto da vista do gráfico em funil, clique no botão Formatar vista.

  Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
- Para editar a vista do gráfico em funil, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista do gráfico em funil, clique no botão Eliminar vista.

6 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Adicionar texto narrativo aos resultados

Utilize a vista narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto que serão apresentados com os relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações, tais como contexto, texto explicativo ou descrições alargadas. Pode efectuar as seguintes acções na vista narrativa:

- Escreva uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados.
- Especifica a forma como as linhas devem estar separadas.
- Utilize botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado e insira quebras de linha.
- Aplique a formatação cosmética nos tipos de letra utilizados na vista narrativa ou importe a formatação do tipo de letra a partir de uma vista guardada anteriormente.

Exemplo de cenário de utilização para vista Texto narrativo

Um utilizador cria um relatório que devolve o nome da região na segunda coluna como parte do conjunto de resultados. O utilizador pretende que a vista narrativa seja apresentada tal como é mostrado no seguinte exemplo, com texto de introdução e cada região listada numa nova linha:

Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:

Região Este

Região Oeste

A tabela seguinte lista e descreve as entradas da vista narrativa do utilizador:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixo	[b] Este relatório mostra as vendas por região. As regiões	A entrada coloca um prefixo na narrativa com texto. O texto é formatado a negrito e seguido de duas quebras de linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Prefixo e clica no botão de texto a negrito (**B**) para

Campo	Entrada	Explicação
	são:[/b][br][br]	inserir os códigos de modo a iniciarem e terminarem o texto a negrito. O utilizador escreve o seguinte texto entre os códigos: Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são: Em seguida, o utilizador clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (o nome da região) no texto narrativo. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Narrativa e escreve os caracteres @2.
Separador de linhas	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo numa nova linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linhas e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Sufixo	[br][b] Fim do relatório Vendas por região[/b]	A entrada anexa texto à narrativa, da mesma forma que o Prefixo.

Caracteres reservados na Vista narrativa

Na vista narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

@ (arroba, a menos que seja utilizado como marcador de posição da coluna na caixa de texto Narrativa)

[(parêntese recto à esquerda)

] (parêntese recto à direita)

‘ (plica)

\ (barra invertida)

NOTA: Se pretender incluir um carácter reservado, preceda-o com um carácter de barra invertida (\) para o separar. Por exemplo, para incluir um carácter de barra invertida em texto narrativo, escreva \\.

Adicionar ou modificar vistas narrativas

O seguinte procedimento fornece os passos para criar uma vista narrativa.

Nas caixas de texto Prefixo, Narrativa e Sufixo, pode utilizar os botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado.

NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

Para adicionar ou modificar uma vista narrativa

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista de narrativa, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Narrativa.
- Para editar uma vista de narrativa existente, clique no botão Editar vista.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de narrativa.

2 Introduza as selecções para os campos na área de trabalho.

A seguinte tabela descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Narrativa	Comentários
Prefixo	Especifica o cabeçalho da narrativa. Este texto é apresentado no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será apresentado para cada linha nos resultados. Utilize @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linhas	Especifica um código de separador de linhas. Para utilizar um separador diferente da predefinição para o formato, introduza o separador de linhas pretendido na caixa de texto Separador de linhas.
Sufixo	Especifica o rodapé da narrativa. O texto é apresentado no fim da narrativa.

3 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra utilizado na vista narrativa, clique no botão Formatar vista.

4 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista guardada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista guardada.

5 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de narrativa.

6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

7 Para mover ou editar a vista de narrativa (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:

- Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
- Para formatar o aspecto da vista de narrativa, clique no botão Formatar vista.

  Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).

- Para editar a vista de narrativa, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista de narrativa, clique no botão Eliminar vista.

8 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento

Uma barra de informações apresenta os resultados de um relatório tal como um painel rolante (movendo os resultados que se deslocam ao longo da página). Pode personalizar o tamanho da área de deslocamento, a velocidade e direcção em que os resultados se deslocam e outras definições de apresentação.

NOTA: Se o navegador da Internet não suportar a deslocação de texto, os resultados serão apresentados mas não serão deslocados ao longo da página.

Para adicionar ou modificar uma vista Barra de informações

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:

- Para adicionar uma nova vista de barra de informações, clique no botão Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Barra de informações.
- Para editar uma vista de barra de informações existente, clique no botão Editar vista para a vista de barra de informações.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de barra de informações.

2 Para gerar predefinições para os campos normalmente utilizados, clique no botão Predefinir.

ATENÇÃO: Se clicar no botão Predefinir depois de introduzir os valores noutros campos, os valores introduzidos serão limpos.

3 Para limpar todos os campos, clique no botão Limpar campos.

NOTA: Depois de desmarcar todos os campos, pode clicar no botão Definir predefinições para restaurar as predefinições dos campos mais utilizados.

4 Efectue as selecções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Comportamento	Especifica a forma como os resultados se movem na barra de informações: **Deslocamento.** Os resultados começam por estar ocultos, deslocam-se na página e, em seguida, acabam por desaparecer da página antes da repetição. **Diapositivo.** Os resultados começam por estar ocultos, deslocam-se na página e, em seguida, acabam por parar assim que atingem o lado oposto. **Alternativo.** Os resultados avançam e recuam num painel rolante.
Direcção	Especifica a direcção em que os resultados se deslocam na barra de informações (Esquerda, Direita, Para baixo ou Para cima).
Largura	Especifica a largura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da largura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.
Altura	Especifica a altura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da altura da página. Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.
Texto inicial	Especifica qualquer texto opcional ou gráfico a apresentar no início de cada actualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto. Se incluir uma imagem, certifique-se de que sabe onde a mesma está localizada. Se a utilização da imagem se destinar apenas ao uso pessoal do utilizador, segue-se um exemplo de localização: c:\omeucomputador\temp\relatório.gif Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado ou Web site, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Para uma imagem partilhada, especifique o nome UNC, por exemplo: \\ALLUSERS\gráficos\relatório.gif
Formato da linha	Especifica o HTML a utilizar na formatação de linhas nos resultados. Para incluir os resultados de uma determinada coluna, utilize @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
	@3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linhas	Especifica o carácter que separa uma linha de outra.
Separador de colunas	Especifica o carácter que separa uma coluna de outra. Isto é utilizado quando o Formato da linha está em branco, o que faz com que todas as colunas sejam apresentadas.
Texto final	Especifica qualquer texto opcional ou gráfico a apresentar no fim de cada actualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto. Se incluir uma imagem, certifique-se de que sabe onde a mesma está localizada. Se a utilização da imagem se destinar apenas ao uso pessoal do utilizador, segue-se um exemplo de localização: c:\omeucomputador\temp\relatório.gif Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado ou Web site, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Para uma imagem partilhada, especifique o nome UNC, por exemplo: \\ALLUSERS\gráficos\relatório.gif

NOTA: Muitos destes campos são preenchidos previamente com HTML que fornece a formatação inicial. Proceda com cuidado durante a edição deste texto, de modo a que o HTML original continue válido. Se remover o HTML de um dos campos, deve também removê-lo dos outros, caso contrário, a barra de informações não funcionará correctamente.

5 Para especificar opções adicionais, execute as seguintes acções:

a Clique no botão Avançadas.

É apresentada a caixa de diálogo Opções avançadas da barra de informações.

b Efectue as selecções relativamente às opções avançadas e clique em OK.

A seguinte tabela descreve as opções avançadas.

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
N.º de ciclos	Especifica o número de vezes que os resultados serão deslocados. A predefinição é um número infinito de vezes. Tem de especificar um número inteiro.
Quantidade de deslocamento	Define o número de pixels entre as sucessivas actualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais rápido e menos regular.
Atraso de deslocamento	Especifica o número de milissegundos entre as sucessivas actualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais lento.
Cor de fundo	Especifica a cor de fundo a utilizar. Dependendo do que o browser suportar, pode introduzir o nome da cor, tal como amarelo ou azul, ou utilizar o formato hexadecimal de 6 dígitos, tal como #AFEEEE para azul turquesa pálido. (Pode omitir o sinal de cardinal do formato hexadecimal.)
Atributos adicionais do painel rolante	Especifica outras opções do painel rolante que o navegador pode suportar, tal como ALIGN="top | middle | bottom" para alinhar a barra de informações com a parte superior, centro ou parte inferior do texto em torno da mesma. Pode também adicionar HTML para personalizar o aspecto da barra de informações.

6 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de barra de informações.

7 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

8 Para mover ou editar a vista de barra de informações (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:

- Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
- Para formatar o aspecto da vista de barra de informações, clique no botão Formatar vista.

  Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
- Para editar a vista de barra de informações, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista de barra de informações, clique no botão Eliminar vista.

9 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Alertar os utilizadores da inexistência de dados

Utilize a vista Sem resultados para especificar a apresentação de texto explicativo se o relatório não devolver nenhum resultado. O texto pode ajudar os utilizadores a compreenderem que não existem dados.

Para adicionar ou modificar uma vista Sem resultados

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
   - Para adicionar uma nova vista Sem resultados, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Sem resultados.
   - Para editar uma vista Sem resultados existente, clique no botão Editar vista.

   A área de trabalho mostra a vista Sem resultados.
2. Introduza texto explicativo nas caixas Título e Texto.
3. Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista Sem resultados.
4. Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
5. Para mover ou editar a vista Sem resultados (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
   - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
   - Para formatar o aspecto da vista Sem resultados, clique no botão Formatar vista.

     Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
   - Para editar a vista Sem resultados, clique no botão Editar vista.
   - Para eliminar a vista Sem resultados, clique no botão Eliminar vista.
6. Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional)

Para permitir que os utilizadores do Oracle CRM On Demand Answers especifiquem um valor do filtro quando executam um relatório, defina um critério de selecção do tempo de execução do relatório. Os critérios de selecção do tempo de execução são úteis uma vez que pode ser necessário filtrar os relatórios de forma diferente com base nos diferentes utilizadores ou datas em que os relatórios são executados.

Um critério de selecção de execução é diferente de um filtro predefinido uma vez que o filtro é configurado quando o relatório é definido e só pode ser alterado quando o próprio relatório for revisto. Por exemplo, se definir um critério de selecção num Tipo de conta para o relatório, será pedido aos funcionários para seleccionarem o valor do Tipo de conta que será visualizado quando executarem o relatório. Se definir um filtro predefinido como um Tipo de conta específico, tal como Concorrente, o filtro será codificado e incorporado e não poderá ser alterado pelo utilizador durante a execução.

É possível criar critérios de selecção na página Definir critérios de selecção no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Definir critérios de selecção, crie uma nova análise, tal como descrito em Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Existem dois tipos de critérios de selecção que pode criar:

- Critério de selecção do filtro de coluna

  Um critério de selecção do filtro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna num relatório. Um critério de selecção do filtro de coluna pode apresentar todas as opções para uma coluna ou apresentar opções com restrições para uma coluna. Por exemplo, se um relatório contiver um filtro Região=Este, as opções com restrições para a coluna Localidade restringem as selecções apenas para localidades na região Este. Isto elimina a selecção de um filtro mutuamente exclusivo que poderia não originar dados.

- Critério de selecção da imagem

  Um critério de selecção da imagem fornece uma imagem onde os utilizadores clicam para seleccionarem os critérios de um relatório. Por exemplo, numa organização de vendas, os utilizadores podem clicar nos respectivos territórios a partir de uma imagem de um mapa para verem informações de vendas ou clicar numa imagem do produto para verem informações de vendas sobre esse produto. Os utilizadores que sabem como utilizar a tag <map> de HTML podem criar uma definição do mapa de imagens.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Answers, não consegue visualizar os critérios de selecção nas páginas Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção e Rever. Os critérios de selecção são apresentados quando pré-visualiza a análise e quando os utilizadores a executam.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna (na página 996)
- Adicionar critérios de selecção da imagem (na página 999)

Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna

Um critério de selecção do filtro de coluna permite que os utilizadores seleccionem valores para filtrar uma coluna num relatório. Pode definir o intervalo de possíveis valores do filtro e a forma como o utilizador selecciona os valores do filtro para o relatório.

O utilizador define critérios de selecção do filtro de coluna na página Definir critérios de selecção no Oracle CRM On Demand Answers. Quando existem vários critérios de selecção do filtro da coluna criados para um relatório, são apresentados um de cada vez ao utilizador, pela ordem em que estão listados, do início para o fim.

Para adicionar ou modificar um critério de selecção do filtro de coluna

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios de selecção, clique em Criar critério de selecção e seleccione Critério de selecção do filtro da coluna.

2. Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção, introduza uma legenda para o critério de selecção do filtro da coluna na caixa Legenda.

   A legenda aparece quando um utilizador executa o relatório.

3. Introduza uma descrição na caixa Descrição (opcional).

4. A partir da lista pendente Filtrar na coluna, seleccione a coluna no relatório que pretende filtrar e, em seguida, a partir da lista pendente Operador, seleccione o operador a utilizar.

   Se pretende que o utilizador seleccione o operador, seleccione o operador *Pedir ao utilizador.

5. Especifique a forma como o utilizador deve seleccionar os valores clicando na opção apropriada.

   Os utilizadores podem seleccionar valores a partir de uma lista pendente ou procurar através das opções e introduzi-los numa caixa de texto.

   NOTA: É permitido o número máximo de 1000 valores se forem seleccionados a partir de uma lista pendente.

6. Para permitir que o utilizador seleccione apenas um valor para o critério de selecção do filtro de coluna, seleccione a caixa de verificação Só valor único.

7. No item Quais os valores que devem ser mostrados ao utilizador, seleccione uma destas opções:

   - Para não mostrar valores, clique em Nenhum.

     É necessário que o utilizador introduza o valor.

   - Para mostrar todos os valores possíveis, clique em Todos os valores.

   - Para mostrar um subconjunto de valores, clique em Filtrar valores limitados ou Resultados de SQL.

     Filtrar valores limitados. A limitação de valores é útil quando definir critérios de selecção para várias colunas ou quando os resultados já contiverem um filtro. Impede que um utilizador escolha valores que não originem dados. Por exemplo, suponha que um relatório contém uma coluna de país e uma coluna de localidade, e já contém o filtro País=França. Ao seleccionar valores limitados para o filtro da coluna de localidade, as opções ficam com restrições apenas para localidades em França, isto evita a possibilidade de escolher filtros mutuamente exclusivos, tais como País=Itália e Localidade=Paris. A limitação de valores poderá necessitar de mais tempo para processar o critério de selecção relativamente às duas outras opções.

     Resultados de SQL. Para limitar os valores aos resultados com uma instrução de SQL, clique na opção Resultados de SQL e escreva a instrução de SQL na caixa de texto. Quando utiliza um critério de selecção de Resultados de SQL, aplicam-se as seguintes condições:

     - Não pode encadear critérios de selecção de Resultados de SQL. Por exemplo, se tiver dois critérios de selecção de Resultados de SQL, os valores filtrados de um critério de selecção não afectam o outro critério de selecção.

- Se o primeiro critério de selecção for um critério de selecção de Resultados de SQL e o segundo critério de selecção for um critério de selecção normal, o resultado do segundo critério de selecção é limitado aos resultados do primeiro critério de selecção se o segundo critério de selecção tiver a opção Filtrar valores limitados, seleccionada. Se o primeiro critério de selecção for um critério de selecção normal e o segundo critério de selecção for um critério de selecção de Resultados de SQL, os dois critérios de selecção não podem ser encadeados.
- Os critérios de selecção de Resultados que não são SQL podem ser sempre encadeados, independentemente da ordem dos critérios de selecção.
- O número máximo de valores disponíveis para a lista pendente de critérios de selecção é 1.000. Se o resultado de SQL devolver mais do que 1.000 registos, só são apresentados os primeiros 1.000 registos.

8 Efectue as selecções para as opções na área Outras opções:

- Para permitir que o utilizador restrinja as opções de filtro, seleccione a caixa de verificação Permitir que o utilizador restrinja opções. Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, será apresentada aos utilizadores uma lista de escolha onde podem utilizar condições (tais como inicia com, termina com e contém) para restringir as opções.

  As opções com restrições ajudam o utilizador a localizar os valores a utilizar como filtro. Por exemplo, se um filtro contiver todas as localidades em França, um utilizador pode restringir as opções do filtro para as localidades que iniciem com P.

- Para permitir que um utilizador ignore este filtro de coluna, seleccione a caixa de verificação Permitir que o utilizador ignore o critério de selecção.

  Isto faz com que seja apresentada a opção Ignorar critério de selecção. Em seguida, o utilizador pode clicar nesta opção para ignorar a selecção deste filtro.

9 Quando concluir, clique em OK.

O critério de selecção do filtro de coluna é apresentado na página Definir critérios de selecção.

10 Para ver o critério de selecção do filtro de coluna, clique no botão Pré-visualização da análise.

Para modificar as propriedades de um critério de selecção do filtro de coluna

1 Clique no botão propriedades para o critério de selecção.

2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção, efectue as alterações e, em seguida, clique em OK.

Para mover um critério de selecção do filtro de coluna para cima ou para baixo na ordem de execução

- Clique nas setas para cima e para baixo até os critérios de selecção estarem na ordem pretendida.

  As setas para cima e para baixo só são apresentadas quando existe mais do que um critério de selecção para a análise.

Para eliminar um critério de selecção do filtro de coluna

- Clique no botão eliminar para o critério de selecção.

Adicionar critérios de selecção da imagem

Um critério de selecção da imagem fornece uma imagem na qual os utilizadores podem clicar para seleccionar os critérios do relatório. Por exemplo, numa imagem que mostre produtos, os utilizadores podem clicar num produto. Em seguida, o produto seleccionado é utilizado para filtrar o relatório subjacente. Para criar um critério de selecção da imagem, tem de saber utilizar a tag <map> de HTML para criar uma definição de mapa de imagens.

Defina os critérios de selecção da imagem na página Definir critérios de selecção no Oracle CRM On Demand Answers. Quando existem vários critérios de selecção da imagem criados para um relatório, são executados pela ordem de apresentação, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um critério de selecção da imagem

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios de selecção, clique em Criar critério de selecção e seleccione Critério de selecção da imagem.

2. Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagens, introduza uma legenda para o critério de selecção da imagem na caixa Legenda.

   A legenda é apresentada quando o utilizador executa o relatório. Pode incluir tags de marcação de HTML na legenda como, por exemplo, <b>, , <font> e <table>.

3. Introduza uma descrição na caixa Descrição (opcional).

4. Introduza a localização e o nome da imagem na caixa URL da imagem.

   Se o critério de selecção da imagem for para sua utilização exclusiva, pode especificar uma localização à qual mais ninguém possa aceder, tal como c:\meucomputador\temp\map.gif. Para um critério de selecção da imagem que esteja disponível para outros utilizadores, especifique o nome UNC (Universal Naming Convention), tal como http://minhaempresa.pt/imagemap.gif.

5. Introduza os códigos HTML <map> apropriados e os dados na caixa HTML.

   É necessária uma instrução <map> de HTML com elementos <area>. Cada elemento <area> tem de especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será correspondido para o título Área. Por exemplo:

```
<map>
   <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
   <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
   <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

6 Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique na ligação Extrair mapa de imagem do HTML.

A caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagem expande para mostrar os títulos, formas e coordenadas da área introduzidos na caixa HTML.

- Pode alterar os valores no título da área, se pretender. Este texto é apresentado quando um utilizador coloca o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa Coluna, introduza o nome da coluna a transmitir quando for clicado por um utilizador e o valor a utilizar.

  NOTA: A coluna tem de ter um nome de coluna totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nome da coluna*.
- Coloque entre aspas os nomes das colunas que contenham espaços. Por exemplo:
  - Conta."País da conta"
  - "Unidades enviadas"

7 Quando concluir, clique em OK.

O critério de selecção da imagem é apresentado na página Definir critérios de selecção.

8 Para ver o critério de selecção da imagem, clique no botão Pré-visualização da análise.

Quando clicar numa área da imagem, o filtro subjacente criado para a área é apresentado. Pode clicar na ligação Renovar para ver os resultados. Pode alterar os critérios do filtro e, em seguida, clicar novamente na ligação Renovar para ver a alteração reflectida nos resultados.

Para modificar as propriedades de um critério de selecção da imagem

1 Clique no botão Propriedades para o critério de selecção.

2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagens, efectue as alterações e, em seguida, clique em OK.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Answers, não consegue visualizar os critérios de selecção nas páginas Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção e Rever. Os critérios de selecção são apresentados quando pré-visualiza a análise e quando os utilizadores a executam.

Passo 4: Rever relatórios

Quando terminar de criar ou modificar um relatório, pode revê-lo na página Rever no Oracle CRM On Demand Answers.

Para rever um relatório

- No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Passo 4: Rever.

Quando terminar a revisão dos critérios, disposição, etc. do relatório, pode clicar no botão Pré-visualização da análise para ver a versão final do relatório numa janela separada.

NOTA: Tem de clicar em Pré-visualização da análise para visualizar qualquer critério de selecção definido no relatório.

Na página Rever, também tem a opção de imprimir ou transferir o relatório.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Tornar públicos os relatórios personalizados (na página 1001)
- Concluir a análise (na página 1002)

Tornar públicos os relatórios personalizados

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique o conteúdo e formato executando um teste e obtendo a aprovação da pessoa que pediu o relatório. O revisor deve verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão ordenadas correctamente.
- Os filtros limitam correctamente os dados.
- Os gráficos apresentam os dados através de uma forma útil.

Pode libertar os relatórios criados de modo a que todos os funcionários da empresa possam utilizá-los. Esses relatórios são apresentados na secção Análises personalizadas partilhadas da Página principal Relatórios.

Para tornar o relatório público

1. No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
2. Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
3. No Oracle CRM On Demand Answers, abra o relatório.
4. Clique em Guardar.
5. Seleccione a pasta onde pretende guardar o relatório.
6. Clique OK para guardar o relatório.

   Tornar público um relatório liberta-o de modo a que os outros funcionários da empresa, que têm visibilidade para a pasta onde o guardou, possam aceder ao relatório. O relatório privado em As minhas pastas ainda está guardado caso pretenda executá-lo ou revê-lo para uma análise dinâmica posterior.

Concluir a análise

Quando terminar de definir os critérios, disposição e critérios de selecção opcionais para a análise no Oracle CRM On Demand Answers, guarde-o.

Para concluir a análise e guardá-la

1. No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção ou Rever, clique no botão Concluir.
2. Seleccione a pasta onde pretende guardar o relatório.

   SUGESTÃO: Guarde o relatório como privado primeiro, utilizando As minhas pastas. Depois de verificar a configuração, pode guardá-lo nas Pastas partilhadas públicas se pretender que outros o utilizem e, em seguida, elimine-o de A minha pasta. Os relatórios guardados em Pastas partilhadas são acedidos a partir da ligação Análises personalizadas partilhadas na secção Relatórios e análises personalizados na Página principal Relatórios e estão visíveis para todos os funcionários que têm acesso à pasta onde guardou o relatório.
3. Introduza um nome para o relatório.

   SUGESTÃO: Utilize uma convenção de nomenclatura consistente que todos os utilizadores reconheçam. Da mesma forma, evite utilizar espaços em branco adicionais ou símbolos, tais como apóstrofos, ao atribuir nomes a relatórios.
4. Introduza uma breve descrição do relatório, até um máximo de 2.000 caracteres. As informações que introduzir para o nome e a descrição aparecem na Página principal Relatórios dos funcionários tal como foram introduzidas.

   SUGESTÃO: Utilize a descrição para permitir que os utilizadores saibam se o relatório contém dados históricos ou em tempo real.
5. Clique em OK.

   O relatório é guardado, a janela Construir e ver análise é fechada e a página Iniciação ao Answers é apresentada. O relatório personalizado é armazenado na pasta que especificar. Poderá aceder-lhe posteriormente no Oracle CRM On Demand Answers clicando no botão Abrir análise.

Utilizar funções em análises

As funções de SQL executam vários cálculos em valores de colunas. Esta secção explica a sintaxe das funções suportadas pelo Oracle CRM On Demand Answers. Também explica a forma como deve ser expresso cada tipo de literal. Existem funções de agregação, de cadeia, matemáticas, de data/hora de calendário, de conversão e do sistema.

Pode utilizar funções em qualquer ponto em que fórmulas ou expressões de SQL sejam permitidas no Oracle CRM On Demand Answers. Por exemplo:

- **Fórmulas de coluna.** Para mais informações, consulte Configurar fórmulas de coluna (na página 937).
- **Fórmulas do filtro.** Para mais informações, consulte Adicionar filtros a colunas (na página 916).

- **Caixas.** Para mais informações, consulte Adicionar filtros a colunas (na página 916).

Nomes de fórmula

Quando fizer referência a uma coluna numa função, tem de utilizar o respectivo nome da fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de apresentação* da coluna é o nome que vê apresentado na secção Área de informações empresariais activa no lado esquerdo da página, sob um nome de pasta específico. Estes nomes são utilizados como etiquetas predefinidas para os cabeçalhos de colunas. Os nomes mudam de acordo com a definição de idioma do utilizador, bem como de todas as alterações a nomes de campos efectuadas pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome fixo interno para cada coluna. Esses nomes são sempre em inglês. Os nomes de fórmulas são compostos por duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda parte corresponde à coluna. Se existirem espaços no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas. A parte do nome da fórmula correspondente ao nome da pasta é normalmente igual ao nome da pasta apresentado, mas nem sempre.

A tabela seguinte fornece exemplos de nomes de fórmulas que correspondem a nomes de pastas e apresentação específicos para uma coluna.

Nome de pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	N.º de telefone principal	Conta."Número de telefone"
Conta	Receitas anuais	Conta."Receitas anuais"
Data de criação	Trimestre/ano fiscal	"Data de criação"."Trimestre/ano fiscal"
Pertencente a utilizador	ID do utilizador	Funcionário."ID do funcionário"

Localizar o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, comece por adicionar a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, no separador Fórmula de coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrado na caixa de texto Fórmula da coluna.

SUGESTÃO: Quando o cursor se encontra na caixa de diálogo Fórmula da coluna, se clicar numa coluna na barra de acção irá inserir o nome da fórmula da coluna directamente na caixa de texto na posição do cursor (mas a coluna não será adicionada à lista de colunas para o relatório). Este atalho só funciona para a caixa de diálogo Fórmula da coluna e não para outras caixas de diálogo em que possa ser introduzido SQL.

Para mais informações, consulte os tópicos seguintes:

- Expressar literais (na página 1004)
- Funções de agregação (na página 1005)
- Funções de cadeia (na página 1015)

- Funções Math (na página 1023)
- Funções de data/hora do calendário (na página 1030)
- Funções de conversão (na página 1038)
- Funções do sistema (na página 1039)

Expressar literais

Um literal é um valor não nulo que corresponde a um determinado tipo de dados. Os literais são normalmente valores constantes, ou seja, valores que são assumidos literalmente *tal como são*, sem alterações. Um valor literal tem de estar em conformidade com o tipo de dados que representa.

Esta secção descreve a forma como expressar cada tipo de literal no Oracle CRM On Demand Answers.

Literais de caracteres

Um literal de caracteres contém caracteres, tais como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caracteres, coloque a cadeia de caracteres entre plicas ('). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres entre as plicas.

Literais de data/hora

O SQL 92 padrão define três tipos de literais de data/hora introduzidos, nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estes formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora introduzido, utilize as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP seguidas de uma cadeia de data/hora colocada entre plicas. São necessários dois dígitos para todos os componentes que não sejam de ano mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

```
CASE
   WHEN Opportunity."Data de fecho" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Anterior a 2006'
END
```

Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, inclua apenas o número.

Não coloque os literais numéricos entre plicas, ao fazê-lo expressa o literal como um literal de caracteres.

Coloque um sinal de adição (+) antes do número para indicar que é um número positivo ou um sinal de subtracção (-) para indicar que o número é negativo. Os números podem conter uma vírgula decimal e números decimais.

Para expressar números com vírgula flutuante como constantes literais, introduza um número seguido da letra *E* (em maiúsculas ou minúsculas) e seguido do sinal de adição (+) para indicar um expoente positivo ou sinal de subtracção (-) para indicar um expoente negativo. Não podem existir espaços entre o número inteiro, a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

```
52

2,98

-326

12,5E6
```

Funções de agregação

As funções de agregação funcionam em vários valores para criar resultados do resumo. As funções de agregação não podem ser utilizadas para formar uma agregação encadeada em expressões de colunas que têm uma regra de agregação predefinida pelo Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão num conjunto de resultados. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

```
AVG (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

AvgDistinct

Calcula o valor médio (média) de todos os valores distintos de uma expressão. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

```
AVG (DISTINCT expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

BottomN

Classifica os n valores mais baixos do argumento da expressão de 1 a n, 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

```
BOTTOMN (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte inferior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais baixa.

NOTA: Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

Count

Calcula o número de linhas que tem um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

```
COUNT (expressão)
```

onde:

expressão	Qualquer expressão.

CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

```
COUNT (expressão DISTINCT)
```

onde:

expressão	Qualquer expressão.

Count (*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

```
COUNT(*)
```

Por exemplo, se uma tabela designada como Factos contivesse 200.000.000 linhas, a consulta que se segue devolveria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Factos

COUNT(*)

200000000
```

Mavg

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados, inclusive da linha actual.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha, o valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados, o valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente. Quando a linha n é atingida, o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

```
MAVG (Expressão numérica, número inteiro)
```

onde:

Expressão numérica	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
número inteiro	Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

Max

Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

```
MAX (expressão)
```

onde:

expressão	Qualquer expressão.

Median

Calcula o valor mediano (meio) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica. Quando existe um número igual de linhas, o valor mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função devolve sempre um duplicado.

Sintaxe:

```
MEDIAN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Min

Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

```
MIN (expressão)
```

onde:

expressão Qualquer expressão.

NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor relativamente ao intervalo especificado por um utilizador. Devolve números inteiros para representarem qualquer intervalo de classificações. Ou seja, o conjunto de dados ordenados resultante é dividido num número de mosaicos onde existe aproximadamente um número igual de valores em cada mosaico.

Sintaxe:

```
NTILE (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Um número inteiro positivo não nulo que representa o número de mosaicos.

Se o argumento expressão_n não for NULL, a função devolve um número inteiro que representa uma classificação no intervalo reportado.

NTile com n=100 devolve o que é designado normalmente como *percentil* (com números de 1 a 100, onde 100 representa o mais alto da ordenação). Este valor é diferente dos resultados da função percentil do Oracle BI Server, que está em conformidade com o que é designado como *classificação da percentagem* no SQL 92 e devolve valores de 0 a 1.

Percentile

Calcula uma classificação da percentagem para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. A classificação da percentagem tem o intervalo de 0 (1º percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

```
PERCENTILE (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rank

Calcula a classificação para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. Ao número mais elevado é atribuída a classificação de 1 e a cada classificação sucessiva é atribuído o seguinte número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se determinados valores forem iguais, é atribuída a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

```
RANK (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

StdDev

A função STDDEV devolve o desvio padrão para um conjunto de valores. O tipo de devolução é sempre um duplicado.

Sintaxe:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.
- Se não for nada especificado (a predefinição), serão considerados todos os dados.

Existem mais duas funções que estão relacionadas com STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV e STDDEV_SAMP são sinónimos.

StdDev_Pop

Devolve o desvio padrão para um conjunto de valores utilizando a fórmula de cálculo para variância da população e desvio padrão.

Sintaxe:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] Expressão numérica)
```

onde:

Expressão numérica Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.

Sum

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

```
SUM (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

SumDistinct

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

```
SUM(DISTINCT expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

TopN

Classifica os n valores mais altos do argumento da expressão de 1 a n, 1 corresponde ao valor numérico mais alto.

A função TOPN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

```
TOPN (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte superior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

Funções de agregação de execução

As funções de agregação de execução são semelhantes a agregações funcionais onde utilizam um conjunto de registos como entrada mas em vez de exportarem a agregação única para todo o conjunto de registos, exportam a agregação com base nos registos encontrados até agora.

Esta secção descreve as funções de agregação de execução suportadas pelo Oracle BI Server.

MAVG

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados no conjunto de resultados, inclusive da linha actual.

Sintaxe:

```
MAVG (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. O valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados. O valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente até atingir a linha n, onde o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

MSUM

Esta função calcula uma soma variável para as últimas n linhas de dados, inclusive da linha actual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha calcula-se obtendo a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha calcula-se obtendo a soma das três primeiras linhas de dados, etc. Quando é atingida a linha n, a soma é calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

```
MSUM (expressão_n, n)
```

Onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas n linhas de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função MSUM.

MÊS	RECEITAS	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
ABRIL	100,00	400,00
MAIO	300,00	500,00
JUNHO	400,00	800,00
JULHO	500,00	1200,00
AGO	500,00	1400,00
SET	500,00	1500,00
OUT	300,00	1300,00
NOV	200,00	1000,00
DEZ	100,00	600,00

RSUM

Esta função calcula uma soma cumulativa com base nos registos encontrados até agora. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente.

Sintaxe:

```
RSUM (expressão_n)
```

Onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RSUM.

MÊS	RECEITAS	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
ABRIL	100,00	500,00
MAIO	300,00	800,00
JUNHO	400,00	1200,00
JULHO	500,00	1700,00
AGO	500,00	2200,00
SET	500,00	2700,00
OUT	300,00	3000,00
NOV	200,00	3200,00
DEZ	100,00	3300,00

RCOUNT

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e conta o número de registos encontrados até agora. Repõe o respectivo valor para cada grupo na consulta. Se uma sequência de ordenação é definida em qualquer coluna, então esta função não é incrementada por valores idênticos adjacentes na coluna ordenada. Para evitar este problema, os relatórios não devem conter uma sequência de ordenação em qualquer coluna ou devem conter sequências de ordenação em todas as colunas.

Sintaxe:

```
RCOUNT (Expr)
```

Onde:

Expr Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RCOUNT.

MÊS	LUCRO	RCOUNT
MAIO	300,00	2
JUNHO	400,00	3
JULHO	500,00	4
AGO	500,00	5
SET	500,00	6
OUT	300,00	7

RMAX

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor máximo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

```
RMAX (expressão)
```

Onde:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMAX.

MÊS	LUCRO	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
ABRIL	100,00	200,00
MAIO	300,00	300,00
JUNHO	400,00	400,00
JULHO	500,00	500,00
AGO	500,00	500,00
SET	500,00	500,00
OUT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEZ	100,00	500,00

RMIN

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor mínimo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

```
RMIN (expressão)
```

Onde:

expressão	Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMIN.

MÊS	LUCRO	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
ABRIL	100,00	100,00
MAIO	300,00	100,00
JUNHO	400,00	100,00
JULHO	500,00	100,00
AGO	500,00	100,00
SET	500,00	100,00
OUT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEZ	100,00	100,00

Funções de cadeia

As funções de cadeia efectuam várias manipulações de caracteres e funcionam em cadeias de caracteres.

ASCII

Converte uma única cadeia de caracteres no respectivo código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

```
ASCII (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve um carácter ASCII.

Se a expressão de caracteres devolver mais do que um carácter, será devolvido o código ASCII que corresponde ao primeiro carácter da expressão.

BIT_LENGTH

Devolve o comprimento, em bits, de uma cadeia especificada. Cada carácter Unicode tem 2 bytes de comprimento, o qual é igual a 16 bits.

Sintaxe:

```
BIT_LENGTH (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

CHAR

Converte um valor numérico entre 0 e 255 no valor do carácter que corresponde ao código ASCII.

Sintaxe:

```
CHAR (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. Os espaços em branco à esquerda e à direita não são calculados no comprimento da cadeia.

Sintaxe:

```
CHAR_LENGTH (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CONCAT

Existem dois formatos desta função. O primeiro formato efectua a concatenação de duas cadeias de caracteres. O segundo formato utiliza o carácter de concatenação da cadeia de caracteres para concatenar mais do que duas cadeias de caracteres.

Sintaxe do formato 1:

```
CONCAT (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)
```

onde:

expressão_caracteres Expressões que devolvem cadeias de caracteres.

Sintaxe do formato 2:

```
expressão_cadeia1 || expressão_cadeia2 || ... expressão_cadeiaxx
```

onde:

expressão_cadeia Expressões que devolvem cadeias de caracteres, separadas pelo operador de concatenação da cadeia de caracteres || (barras verticais duplas). A primeira cadeia é concatenada com a segunda cadeia para produzir uma cadeia intermediária, a qual é, em seguida, concatenada com a cadeia seguinte e assim sucessivamente.

Exemplo:

```
Conta."Nome da conta" ||'-'|| Conta."Localização da conta"
```

Os resultados têm a seguinte apresentação:

```
Action Rentals - Sede
```

INSERT

Insere uma cadeia de caracteres especificada numa localização especificada noutra cadeia de caracteres, substituindo um número especificado de caracteres na cadeia alvo.

Sintaxe:

```
INSERT(expressão_caracteres1, n, m, expressão_caracteres2)
```

onde:

expressão_caracteres1	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia que recebe a inserção.
expressão_caracteres2	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a inserir.
n	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o início da primeira cadeia onde é inserida uma parte da segunda cadeia.
m	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres na primeira cadeia que serão substituídos pela segunda cadeia na sua totalidade.

LEFT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado esquerdo da cadeia.

Sintaxe:

```
LEFT(expressão_caracteres, n)
```

onde:

expressão_caracteres	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
n	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o lado esquerdo da cadeia que são devolvidos.

LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. O comprimento é devolvido excluindo qualquer espaço em branco à direita.

Sintaxe:

```
LENGTH(expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

LOCATE

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATE devolve o valor 0. Se pretende especificar uma posição inicial para começar a procura, utilize a função LOCATEN.

Sintaxe:

```
LOCATE(expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)
```

onde:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a procurar na expressão de caracteres.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a procurar.

LOCATEN

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Isto é idêntico à função LOCATE, com a excepção de que a procura inicia na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATEN devolve o valor 0. A posição numérica a devolver é determinada pela contagem do primeiro carácter da cadeia que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

```
LOCATEN (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2, n)
```

onde:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

n Qualquer número positivo diferente de zero que representa a posição inicial para iniciar a procura da expressão locate.

LOWER

Converte uma cadeia de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

```
LOWER (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

OCTET_LENGTH

Devolve os bits, em 8 unidades base (número de bytes), de uma cadeia especificada.

Sintaxe:

```
OCTET_LENGTH (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

POSITION

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função devolve 0.

Sintaxe:

```
POSITION(expressão_caracteres1 IN expressão_caracteres2)
```

onde:

expressão_caracteres1	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.
expressão_caracteres2	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, onde n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

```
REPEAT(expressão_caracteres, n)
```

REPLACE

Substitui os caracteres especificados de uma cadeia por outros caracteres especificados.

Sintaxe:

```
REPLACE(expressão_caracteres, expressão_alteração, expressão_substituição)
```

onde:

expressão_caracteres	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta cadeia terá os respectivos caracteres substituídos.
expressão_alteração	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres da primeira cadeia que serão substituídos.
expressão_substituição	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres de substituição a utilizar na substituição da primeira cadeia.

RIGHT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado direito da cadeia.

Sintaxe:

```
RIGHT(expressão_caracteres, n)
```

onde:

expressão_caracteres	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
n	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres a partir do lado direito da primeira cadeia que são devolvidos.

SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

```
SPACE (número inteiro)
```

onde:

número inteiro Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

SUBSTRING

Cria uma nova cadeia a partir de um número fixo de caracteres para a cadeia original.

Sintaxe:

```
SUBSTRING (expressão_caracteres FROM posição_inicial)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

posição_inicial Um número inteiro positivo que indica a posição inicial na primeira cadeia de caracteres.

Exemplo:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulta em:

```
CDEF
```

TRIM

Reparte espaços à esquerda e/ou à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.

Sintaxe:

```
TRIM (tipo 'carácter' FROM expressão_caracteres)
```

onde:

tipo	LEADING	Reparte espaços à esquerda especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	TRAILING	Reparte espaços à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	BOTH	Reparte caracteres especificados, espaços à esquerda e à direita, a partir de uma cadeia de caracteres.
carácter		Qualquer carácter único. Se a parte dos caracteres relativamente à especificação e às plicas for omitida, será utilizado um espaço como predefinição.
expressão_caracteres		Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

NOTA: A sintaxe `TRIM (expressão_caracteres)` também é válida. Isto corta todos os espaços à esquerda e à direita.

UPPER

Converte uma cadeia de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

```
UPPER (expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

Funções Math

As funções math efectuam operações matemáticas.

Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
ABS (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Acos

Calcula o arco co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
ACOS (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Asin

Calcula o arco seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
ASIN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan

Calcula o arco tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
ATAN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan2

Calcula o arco tangente de y/x, onde y é a primeira expressão numérica e x é a segunda expressão numérica.

Sintaxe:

```
ATAN2 (expressão_n1, expressão_n2)
```

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Ceiling

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais alto. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função Ceiling devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

```
CEILING (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cos

Calcula o co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
COS (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cot

Calcula a co-tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
COT (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Degrees

Converte uma expressão de radianos em graus.

Sintaxe:

```
DEGREES (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exp

Calcula o valor e para a potência especificada.

Sintaxe:

```
EXP (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Floor

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função FLOOR devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

```
FLOOR (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

```
LOG (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log10

Calcula o logaritmo base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

```
LOG10 (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda expressão numérica e devolve a parte remanescente do quociente.

Sintaxe:

```
MOD (expressão_n1, expressão_n2)
```

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Pi

Devolve o valor constante de pi (a circunferência de um círculo dividido pelo diâmetro de um círculo).

Sintaxe:

```
PI()
```

Power

Eleva a primeira expressão numérica à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

```
POWER(expressão_n1, expressão_n2)
```

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Radians

Converte uma expressão de graus em radianos.

Sintaxe:

```
RADIANS (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rand

Devolve um número pseudo-aleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Devolve um número pseudo-aleatório com base num valor inicial. Para um determinado valor inicial, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

```
RAND (expressão_n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Round

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

```
ROUND (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para os quais efectua o arredondamento.

Exemplo:

```
ROUND (12,358.2)
```

Devolve:

```
12,36
```

Sign

Devolve o valor 1 se o argumento de expressão numérica devolver um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica devolver um número negativo e 0 se o argumento de expressão numérica devolver zero.

Sintaxe:

```
SIGN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
SIN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica tem de devolver um número não negativo.

Sintaxe:

```
SQRT (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico não negativo.

Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

```
TAN (expressão_n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Truncate

Trunca um número decimal para devolver um número especificado de casas decimais.

Sintaxe:

```
TRUNCATE (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n	Qualquer expressão que devolve um valor numérico.
n	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais devolvidas.

Exemplo:

```
TRUNCATE (12,358.2)
```

Devolve:

```
12,35
```

Funções de data/hora do calendário

As funções de data/hora do calendário manipulam os dados nos tipos de dados para data, hora e carimbo de data/hora. (O tipo de dados de carimbo de data/hora é uma combinação de data e hora.)

Todas as funções da data estão em conformidade com a ISO 8601. Isto afecta sobretudo funções como Week_Of_Year e Week_Of_Quarter em que a semana inicial do ano é a primeira semana completa que inclui uma Quinta-feira. Para obter informações detalhadas sobre como as funções da data são calculadas, consulte a norma ISO 8601.

Current_Date

Devolve a data actual. A data é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Devolve a hora actual. A hora é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers. O valor não contém um componente de data.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIME (n)
```

em que:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fracção de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Current_TimeStamp

Devolve a data ou a marca de data/hora actual. A marca de data/hora é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

em que:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fracção de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Day_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 92) que corresponde ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayName

Devolve o nome do dia da semana (em inglês) da data especificada.

Sintaxe:

DAYNAME (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfMonth

Devolve o número que corresponde ao dia do mês da data especificada.

Sintaxe:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfWeek

Devolve um número entre 1 e 7 que corresponde ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde a domingo e o número 7 corresponde a sábado.

Sintaxe:

DAYOFWEEK (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfYear

Devolve o número (entre 1 e 366) que corresponde ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (date_expression)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Hora

Devolve um número (entre 0 e 23) que corresponde às horas de uma hora especificada. Por exemplo, 0 corresponde a 00:00 e 23 corresponde a 23:00.

Sintaxe:

```
HOUR (time_expression)
```

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Minuto

Devolve um número (entre 0 e 59) que corresponde aos minutos de uma hora especificada.

Sintaxe:

```
MINUTE (time_expression)
```

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Mês

Devolve o número (entre 1 e 12) que corresponde ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

```
MONTH (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Month_Of_Quarter

Devolve o número (entre 1 e 3) que corresponde ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

MonthName

Devolve o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Now

Devolve o carimbo de data/hora actual. A função NOW é equivalente à função CURRENT_TIMESTAMP.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Devolve o número (entre 1 e 4) que corresponde ao trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Segundos

Devolve o número (entre 0 e 59) que corresponde aos segundos de uma hora especificada.

Sintaxe:

```
SECOND (time_expression)
```

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

TimestampAdd

A função TimestampAdd adiciona um número de intervalos especificado a um carimbo de data/hora especificado. É devolvido um único carimbo de data/hora.

Sintaxe:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

em que:

intervalo	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
integer_expression	Qualquer expressão que devolve um número inteiro. Este é o número de intervalos a adicionar.
timestamp_expression	O carimbo de data/hora utilizado como base no cálculo.

Uma expressão de número inteiro nula ou expressão de carimbo de data/hora nula transmitida para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

No cenário mais simples, esta função adiciona apenas o número inteiro especificado (integer_expression) ao componente adequado do carimbo de data/hora, baseado no intervalo. Adicionar uma semana significa adicionar sete dias e adicionar um trimestre significa adicionar três meses. Um número inteiro negativo origina uma subtracção (voltar atrás no tempo).

Um excesso do componente especificado (tal como mais do que 60 segundos, 24 horas, doze meses e assim sucessivamente) necessita da adição de um montante adequado ao componente seguinte. Por exemplo, quando adicionar ao componente de dia de um carimbo de data/hora, esta função considera como excesso e assume o número de dias de um determinado mês (incluindo anos bissextos quando Fevereiro tem 29 dias).

Quando adicionar ao componente de mês de um carimbo de data/hora, esta função verifica se o carimbo de data/hora resultante tem um número suficiente de dias para o componente de dia. Por exemplo, se adicionar 1 mês a 2000-05-31 não origina 2000-06-31 uma vez que Junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia para o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Surge uma questão semelhante quando adicionar ao componente de ano de um carimbo de data/hora que tem Fevereiro como componente de mês e 29 como componente de dia (ou seja, o último dia de Fevereiro num ano bissexto). Se o carimbo de data/hora resultante não coincidir num ano bissexto, a função reduz o componente de dia para 28.

Seguem-se exemplos da função TimestampAdd:

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 3 dias a 2000-02-27 14:30:00. Uma vez que Fevereiro, 2000 é um ano bissexto, isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-02-29 00:00:00. Tenha em atenção a redução do componente de dia para 29 devido ao mês de Fevereiro com menos dias.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-08-01 00:00:00. Tenha em atenção a propagação do excesso através do componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

TimeStampDiff

A função TimestampDiff devolve o número total de intervalos especificados entre dois carimbos de data/hora.

Sintaxe:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

em que:

intervalo	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
timestamp_expression1	O carimbo de data/hora a subtrair do segundo carimbo de data/hora.
timestamp_expression2	O segundo carimbo de data/hora. O valor de timestamp_expression1 é subtraído a partir deste carimbo de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de carimbo de data/hora nula transmitido para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

Esta função determina primeiro o componente de carimbo de data/hora que corresponde ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, SQL_TSI_DAY corresponde ao componente de dia e SQL_TSI_MONTH corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de ordenação superiores dos dois carimbos de data/hora para calcular o número total de intervalos para cada carimbo de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calcula o número total de meses para cada carimbo de data/hora adicionando o componente de mês e doze vezes o componente de ano.

Finalmente, a função subtrai o número total de intervalos do primeiro carimbo de data/hora ao número total de intervalos do segundo carimbo de data/hora.

A função TimestampDiff arredonda até o próximo número inteiro sempre que os intervalos fraccionais representam um cruzamento de um limite de intervalos. Por exemplo, a diferença em anos entre 1999-12-31 e 2000-01-01 é de um ano uma vez que o ano fraccional representa um cruzamento de um ano com o ano seguinte (ou seja, 1999 a 2000). Por outro lado, a diferença entre 1999-01-01 e 1999-12-31 é zero anos uma vez que o intervalo fraccional coincide totalmente com um determinado ano (ou seja, 1999).

Durante o cálculo da diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes do arredondamento.

Função TimestampDiff e exemplo de resultados

O seguinte exemplo de código solicita uma diferença em dias entre os carimbos de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Devolve o valor 610. Tenha em atenção que o ano bissexto em 2000 origina um dia adicional.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01 14:24:00’)
```

Week_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 13) que corresponde à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Week_Of_Year

Devolve um número (entre 1 e 53) que corresponde à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Ano

Devolve o ano da data especificada.

Sintaxe:

```
YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Exemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funções de conversão

As funções de conversão convertem um valor de um formato para outro.

Cast

Altera o tipo de dados de um valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Esta alteração é necessária antes de utilizar os valores de um tipo de dados numa função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

```
CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)
```

Os tipos de dados suportados para os quais pode ser alterado o valor são os seguintes:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,
BIT VARYING
```

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são suportados. Por exemplo, se o tipo de dados de origem for uma cadeia BIT, o tipo de dados de destino tem de ser uma cadeia de caracteres ou outra cadeia BIT.

Exemplo:

O exemplo que se segue altera primeiro (CASTs) as Receitas anuais para um INTEGER de modo a remover as casas decimais e, em seguida, para um CHARACTER de modo a que possam ser concatenadas com um literal de caracteres (o texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Conta."Receitas de contas"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

IfNull

Testa se uma expressão devolve um valor nulo e, se o fizer, atribui o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expressão, valor)
```

ValueOf( )

Utilize a função VALUEOF num filtro ou construtor de expressões para fazer referência ao valor de uma variável da sessão definida no Oracle CRM On Demand Answers. Para mais informações, consulte Variáveis da sessão (consultar "Variáveis de sessão" na página 1043).

As variáveis de sessão devem ser utilizadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para utilizar o valor de uma variável da sessão designada como NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Ano" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ... ELSE...END
```

Tem de fazer referência a uma variável da sessão através do respectivo nome totalmente qualificado.

Funções do sistema

As funções do sistema devolvem valores relacionados com a sessão.

User

Devolve o ID de utilizador actual do utilizador do Oracle CRM On Demand. Este ID é exclusivo para cada utilizador.

Sintaxe:

```
USER ()
```

Operadores

Os operadores são utilizados para combinar os elementos da expressão de modo a efectuar determinados tipos de comparação numa expressão.

Operador	Função numa expressão
+	Sinal de adição para adicionar.
-	Sinal de subtracção para subtrair
*	Sinal de multiplicação para multiplicar
/	Sinal de divisão para dividir
||	Concatenação da cadeia de caracteres
(	Parêntesis inicial, para agrupar operações
)	Parêntesis final, para agrupar operações

Operador	Função numa expressão
>	Sinal de maior que, indicando valores maiores que a comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores menores que a comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores iguais ou menores que a comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores iguais ou maiores que a comparação
<>	Diferente de, indicando valores maiores ou menores mas não iguais
AND	AND de ligação, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OR	OR de ligação, indicando a união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NOT	NOT de ligação, indicando que uma condição não é correspondida
,	Vírgula, utilizada para separar elementos numa lista

Instruções Case

As instruções Case são blocos de criação para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de colunas diferentes.

Case (Switch)

Este formato da instrução Case também é designado como formato CASE (Lookup). O valor da expressão1 é examinado, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão1 corresponder a qualquer expressão WHEN, o valor é atribuído na expressão THEN correspondente.

Se a expressão1 corresponder a uma expressão em mais do que uma cláusula WHEN, só é atribuída a expressão a seguir à primeira correspondência.

Se nenhuma das expressões WHEN tiver correspondência, é atribuído o valor especificado na expressão ELSE. Se não for especificada qualquer expressão ELSE, é atribuído o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expressão1
```

```
    WHEN expressão THEN expressão
    {WHEN expressão... THEN expressão...}
    ELSE expressão
END
```

Onde:

`CASE`

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e palavra-chave END.

`WHEN`

Especifica a condição a satisfazer.

`THEN`

Especifica o valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

`ELSE`

Especifica o valor a atribuir se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

`END`

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```
CASE par-pontuação
     WHEN -5 THEN 'Birdie no par 6'
     WHEN -4 THEN 'Deve ser Tiger'
     WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'
     WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'
     WHEN -1 THEN 'Birdie'
     WHEN 0 THEN 'Par'
     WHEN 1 THEN 'Bogey'
     WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'
     ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END
```

No exemplo acima, as instruções WHEN têm de reflectir uma qualidade exacta; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é ilegal uma vez que os operadores de comparação não são permitidos.

Case (If)

Este formato da instrução Case devolve cada condição WHEN e se for satisfeita, atribui o valor na expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, atribui o valor predefinido especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE
    WHEN condição_pedido1 THEN expressão1
    {WHEN condição_pedido2 THEN expressão2}
    {WHEN condição_pedido... THEN expressão...}
    ELSE expressão
END
```

Onde:

`CASE`

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

`WHEN`

Especifica a condição a satisfazer.

`THEN`

O valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

`ELSE`

Especifica o valor se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

`END`

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```
CASE
    WHEN par-pontuação < 0 THEN 'Abaixo do par'
    WHEN par-pontuação = 0 THEN 'Par'
    WHEN par-pontuação = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN par-pontuação = 2 THEN 'Duplo Bogey'
    ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
```

```
END
```

Ao contrário do formato Switch da instrução CASE, as instruções WHEN no formato If permitem operadores de comparação; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é legal.

Variáveis de sessão

As variáveis de sessão detêm valores predefinidos para um utilizador e são inicializados quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Quando as variáveis da sessão são inicializadas, permanecem inalteradas durante a sessão. As variáveis da sessão são valores privados para um utilizador e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para utilizadores diferentes. Pode consultá-las nas seguintes áreas: vista de Títulos, vistas Narrativas, Filtros de colunas, Fórmulas de coluna, Critérios de Selecção, etc.

A utilização mais comum de uma variável de sessão é fazer-lhe referência numa condição do filtro da coluna de um relatório em que pretenda limitar os resultados dinamicamente. O limite baseia-se no valor de uma variável de sessão, tal como o ano e mês fiscal actual.

Uma variável de sessão é referenciada utilizando a sintaxe NQ_SESSION.{Variable Name}. Para utilizá-la numa fórmula da coluna, é referenciada utilizando a sintaxe VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Data e hora actuais.
COMPANY_LANG	Idioma predefinido da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário predefinido da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predefinido da empresa.
CURRENT_MONTH	Mês fiscal actual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal actual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 4.
CURRENT_YEAR	Ano fiscal actual da sessão para o utilizador. Um valor de quarto dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do utilizador actual.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Trimestre seguinte.

NEXT_QTR_YEAR	Ano do trimestre seguinte.
NEXT_YEAR	Ano seguinte.
QAGO	Último trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Há dois trimestres.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de há dois trimestres.
REPLUSER	ID do utilizador actual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do servidor e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Designação alternativa do utilizador actual.
USER_COMPANY_CURCY	Moeda predefinida da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda predefinida do utilizador.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do utilizador actual.
USER_LANG	Idioma predefinido do utilizador.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora do servidor. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. Não é actualizada durante a sessão.
USER_TIMESTAMP	A marca de hora do utilizador baseada no fuso horário da definição no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme definida no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
YAGO	Último ano.

YEAR_MINUS_THREE	Há três anos.
YEAR_MINUS_TWO	Há dois anos.
YEAR_PLUS_TWO	Daqui a dois anos.

Acerca do desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação das empresas com grandes volumes de dados e utilizadores. Quanto maior e mais sofisticado o seu relatório tiver de ser, tanto mais importante será o desempenho do relatório para si. Ao compreender como o Oracle CRM On Demand Answers compensa e processa dados de forma eficiente com colocação em cache e durante alturas diferentes ajuda-o a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de colocação em cache incorporado que permite um tempo de resposta rápida, bem como o desempenho previsto durante a actualização nocturna e quando utiliza áreas de informações empresariais do Reporting em vez de áreas de informações empresariais do Analytics. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte Optimizar o desempenho (na página 1046).

Acerca da colocação em cache

Quando os relatórios e as consultas são executados utilizando áreas de informações empresariais do Analytics, os resultados da consulta são colocados em cache. A cache de consultas permite que o Oracle CRM On Demand Answers satisfaça pedidos de consulta subsequentes de forma mais rápida sem ter de voltar à base de dados. Esta redução permite um tempo de resposta às consultas mais rápido. Além do tempo de resposta às consultas mais rápido, esta funcionalidade conserva os recursos de rede e elimina o dispendioso processamento de base de dados. As consultas não têm de ser idênticas para tirar partido desta entrada em cache de consultas. Até um subconjunto de uma consulta executada anteriormente com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode utilizar a cache gerada por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é integralmente respeitada com a entrada em cache. Uma vez que a base de dados é actualizada durante a actualização incremental, a cache de consultas é eliminada e preenchida novamente quando um novo conjunto de consultas é executado posteriormente.

A entrada em cache de consultas só é suportada para relatórios e consultas que utilizam áreas de informações empresariais do Analytics. Os relatórios e as consultas em tempo real não são activados com a cache de consultas. No entanto, tanto os relatórios como as consultas em tempo real e históricas utilizam uma cache do servidor Web. A cache do servidor Web não é idêntica à cache de consultas suportada pelo Oracle CRM On Demand Answers. A cache do servidor Web para consultas em tempo real e históricas subsiste durante pelo menos 10 minutos depois de ser criada ou utilizada, mas é eliminada após 60 minutos. Algumas consultas poderão ser eliminadas antes dos 60 minutos, dependendo do número de pedidos em execução.

Relatórios (históricos) do Analytics comparados com relatórios (em tempo real) do Reporting

As consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (do histórico) do Analytics são comparativamente mais rápidas do que as consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (em tempo real) do Reporting. As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam um data warehouse especializado concebido e optimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de

informações empresariais em tempo real utilizam a base de dados optimizada para suportar as actividades transaccionais onde um pequeno volume de registos são lidos, escritos, actualizados de forma extremamente rápida. Por isso, quando as áreas de informações empresariais em tempo real são utilizadas, as consultas consomem os mesmo recursos de bases de dados que também têm de satisfazer as necessidades de actualizações de transacções do Oracle CRM On Demand que afectam o desempenho das consultas do Oracle CRM On Demand e em tempo real. Devido à necessidade de suportar as comunicações da maioria dos dados actuais, as áreas de informações empresariais em tempo real não estão activadas com a entrada em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho de consultas até para consultas idênticas.

Utilize apenas as áreas de informações empresariais em tempo real quando for fundamental para obter os dados mais actualizados ou quando as áreas de informações empresariais do histórico não satisfizerem as suas necessidades de geração de relatórios.

Desempenho do relatório durante a actualização nocturna

O desempenho da consulta do relatório em tempo real é de alguma forma afectado durante o processo de actualização nocturna porque os dados que são obtidos para satisfazer o pedido são também lidos pelo processo de actualização nocturna para preencher o data warehouse que conduz as áreas de informações empresariais do histórico. No entanto, o desempenho das consultas do relatório do histórico não é afectado durante o processo de actualização nocturna porque é tirado um instantâneo do data warehouse no início da actualização nocturna e os utilizadores são direccionado para o data warehouse actualizado automaticamente. Esta funcionalidade é transparente para os utilizadores.

Optimizar o desempenho

Sempre que acede a um relatório ou a uma análise, os dados são obtidos da base de dados, processados pelo servidor de relatórios e apresentados na página. Quanto mais complexa for a análise, mais tempo pode demorar a consulta à base de dados para obtenção e apresentação dos dados. Este tópico contém directrizes que o ajudam a criar relatórios que sejam apresentados o mais rápido possível.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Reveja os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Estes relatórios podem responder à maioria das necessidades de geração de relatórios do utilizador.
- Realize cursos de formação.
- Reúna os requisitos de geração de relatórios e obtenha a aprovação dos mesmos por parte dos intervenientes.
- Verifique as definições do navegador para certificar-se de que o cliente de navegador está devidamente configurado para um bom desempenho.
- Compreender desempenho do relatório. Para mais informações, consulte Acerca do desempenho do relatório (na página 1045).

Acerca das áreas de informações empresariais

Pode utilizar dois tipos de áreas de informações empresariais dependendo das necessidades de relatórios e de negócio.

As áreas de informações empresariais do Analytics devem ser utilizadas sempre que possível para criar relatórios. Estas áreas de informações empresariais são criadas com base num repositório de dados criado especificamente para o efeito e optimizado para um melhor desempenho ao nível das consultas. O repositório de dados utilizado para as áreas de informações empresariais do Analytics é actualizado diariamente e os relatórios criados através destas áreas de informações empresariais apresentam resultados mais rapidamente do que as áreas de informações empresariais de relatórios, inclusive no caso de consultas mais extensas e complexas.

As áreas de informações empresariais de relatórios são criadas utilizando a mesma base de dados em que ocorrem todas as outras transacções de utilizador na aplicação, pelo que consomem os mesmos recursos dos quais depende a aplicação quando os dados são obtidos para os relatórios.

Directrizes sobre a utilização de uma área de informações empresariais de relatórios

Se estiver a utilizar uma área de informações empresariais de relatórios, siga estas directrizes:

- Sempre que possível, utilize os campos das pastas Morada (Completa).
- Sempre que possível, minimize a utilização dos seguintes itens:
  - Campos de lista de escolha personalizados.
  - Campos de qualquer pasta Pertencente a utilizador. Em vez disso, utilize o campo Proprietário.
  - Campos da pasta Contacto principal na pasta Conta.
  - Funções CAST para campos Data ou Data/hora.
  - Campos Conta principal, Última modificação por, Criado por e Gestor.
  - Campos das pastas tipo data, tais como Data de criação e Data de fecho.

    Apesar de estas pastas proporcionarem um meio conveniente de agrupar o atributo de data em semana, mês, trimestre ou ano, a utilização das mesmas também torna a consulta mais complexa e afecta o desempenho do relatório. Em vez disso, utilize os campos Data ou Data/hora da pasta do tipo de registo principal, sempre que possível. Por exemplo, abra a Área de informações empresariais da oportunidade e seleccione o campo Data de fecho na pasta Oportunidade, em vez de um campo da pasta Data de fecho.

Directrizes sobre melhoramento do desempenho

Siga estas directrizes para melhorar o desempenho:

Criar relatórios de forma incremental

Efectue o seguinte procedimento:

- Comece por um relatório pequeno e teste-o à medida que o vai criando. Comece apenas com alguns campos e teste-os antes de adicionar mais colunas.
- Teste os filtros para determinar a melhor sequência de utilização.

  Diferentes sequências podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas só conseguirá determinar isto testando, errando e tentando novamente.

Minimizar a utilização de tipos de registo entre campos ou colunas

Siga estas directrizes:

- **Colunas**. Quando selecciona colunas para mais de um tipo de registo para análise, está a acrescentar complexidade à consulta de dados. Esta complexidade pode afectar a velocidade de apresentação dos resultados. Como tal, tenha este factor em consideração quando incluir campos entre tipos de registo num relatório.
- **Selectores de colunas.** Mantenha todos os selectores de colunas no mesmo tipo de registo. Sempre que possível, não utilize um selector de colunas que atravesse outro tipo de registo.
- **Critérios de selecção.** Tente criar todos os campos de referência de critérios de selecção na mesma pasta do tipo de registo.

Utilizar campos indexados

Efectue o seguinte procedimento:

- Utilize campos indexados para filtrar dados nos relatórios em tempo real.

  Os campos indexados são optimizados de modo a acelerar a apresentação dos resultados do relatório.
- Planeie antecipadamente o momento de configurar os dados para certificar-se de que os dados correctos são armazenados nos campos indexados.

  Se seguir este procedimento, poderá criar relatórios que utilizem campos indexados incorporando-os nos locais mais adequados. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos personalizados indexados. O número varia consoante o tipo de campo e tipo de registo.

Limitar a hierarquia organizacional a cinco níveis

Quanto mais alta for a posição de um utilizador na hierarquia organizacional, mais dados serão devolvidos e mais lenta será a execução do relatório. Por isso, deve limitar a hierarquia a um máximo de 5 níveis.

Utilizar filtros

A utilização de filtros restringe a quantidade de dados devolvida quando acede a uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade de execução do relatório.

- Aplique filtros como primeiro passo na criação de um relatório. Se a empresa tiver muitos dados, não execute a primeira pré-visualização de um relatório enquanto não aplicar filtros.
- Filtre o tipo de registo orientador como uma prioridade. Por exemplo, quando utilizar uma área de informações empresariais de actividades, filtre Actividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, depois de fazer experiências, levante essas restrições conforme necessário.

No entanto, tenha as seguintes directrizes em consideração quando adicionar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afectar negativamente o desempenho dos relatórios, dependendo da fórmula e do processamento relacionado necessário. Quando filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, experimente determinar em que medida essa filtragem afecta o desempenho dos relatórios.

- Antes de utilizar uma fórmula CASE, coloque as seguintes questões:
  - Esta classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand utilizando a funcionalidade Fluxo de trabalho?
  - O código de classificação figura noutros relatórios? Se for o caso, considere criar uma nova coluna e criar um fluxo de trabalho para a preencher.
- Um relatório que filtre um campo Data personalizado pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtre um campo Data e Hora personalizado porque todos os campos Data e Hora envolvem a conversão de fusos horários o que afecta o desempenho dos relatórios. Por conseguinte, sempre que possível, filtre os campos Data personalizados em vez dos campos Data e Hora personalizados.
- Evite utilizar uma cláusula OR em diferentes tipos de registo ou colunas (por exemplo, em que SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Alta' OR Account.Industry = 'Medicina'). Em vez disso, experimente o seguinte:
  - Remova a cláusula OR e prossiga com a classificação na tabela dinâmica.
  - Divida o relatório em vários relatórios mais pequenos e agregue o resultado através da análise combinada.

Sigas as directrizes sobre definição de critérios de selecção

Pode definir critérios de selecção para o relatório no Passo 3 da página Construir e ver análise no Oracle CRM On Demand. Estes critérios de selecção permitem aos utilizadores que acedem ao relatório concluído efectuar selecções para limitar os dados no relatório. Quando executa um relatório que utiliza critérios de selecção, a experiência de um utilizador é afectada pelo tempo de processamento dos critérios de selecção e pelo tempo de processamento do relatório.

Se adicionar critérios de selecção ao relatório, execute o seguinte procedimento:

- Minimize o número de critérios de selecção utilizados para um relatório.
- Evite utilizar imagens de alta resolução para critérios de selecção da imagem. Recomenda-se que não utilize uma imagem num relatório que exceda os 100 pontos por polegada (ppp). Para obter um melhor desempenho, utilize imagens de 50 ppp ou inferior.
- Quando definir critérios de selecção, no menu Quais os valores que devem ser mostrados ao utilizador, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter o desempenho mais rápido. Evite utilizar a opção Filtrar valores limitados. Esta opção restringe o número de critérios de selecção apresentados nesse relatório. A restrição é baseada noutros filtros e critérios de selecção aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, esta opção poderá prejudicar o desempenho do mesmo.

  Ao decidir se selecciona Nenhum, Todos os valores ou Filtrar valores limitados, recomenda-se que tente obter um equilíbrio entre o nível de desempenho dos relatórios que pretende e a apresentação ideal dos valores a apresentar aos utilizadores.

Fornecer ligações de pesquisa detalhada para relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma longa lista de tabelas, diagramas e gráficos, faça o seguinte:

- Crie um relatório inicial que mostre as informações de resumo ou tendências e permita ao utilizador pesquisar os detalhes.

- Crie relatórios para informações mais detalhadas visando os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça ligações de pesquisa detalhada para o relatório de resumo.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a tabelas.

Para ligar relatórios a tabelas

1. Clique no ícone Formato da coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
2. Clique no separador Formato da coluna.
3. Na lista pendente Tipo de interacção do valor, escolha Navegar.
4. No campo Navegar para outra análise, procure um relatório detalhado que pretenda pesquisar detalhadamente e, em seguida, clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a gráficos.

Para ligar relatórios a gráficos

1. Clique no ícone Opções adicionais de gráficos na página Editar gráfico (na análise: barra Título do relatório, no lado esquerdo da página).
2. Clique no separador Interacção.
3. Seleccione Navegar e procure um relatório detalhado para pesquisar detalhadamente a partir do gráfico.

Limitar o número de operações definidas

As funcionalidades avançadas permitem-lhe combinar consultas. Pode definir operações como, por exemplo, uniões, intersecções e outras acções de união nessas consultas para criar um relatório final. Quanto maior for o número de resultados de consulta combinados, mais tempo será necessário para a execução do relatório final. Para obter um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas a um máximo de três.

Clarificar o código HTML e narrativas

Quando utilizar HTML em conjunto com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML é claro e preciso e não contém tags desnecessárias ou informações supérfluas.
- Certifique-se de que as narrativas são claras e precisas e não contêm instruções desnecessárias.

  As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficaz e reduzem os problemas de desempenho.

Remover colunas em tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias vistas sem escrever vários relatórios mas também podem afectar o desempenho. Sempre que possível, remova as colunas dos critérios do relatório (no Passo 1 - Definir critérios) que não sejam utilizadas na própria tabela dinâmica.

Utilizar resultados do gráfico dinâmico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que necessite de um gráfico, utilize a opção Resultados do gráfico dinâmico em vez de criar uma vista de gráfico separada. A utilização de vários gráficos num relatório pode requerer maior processamento uma vez que o Oracle CRM On Demand tem de criar gráficos individualmente, em vez de conjuntamente com a tabela dinâmica.

Assegurar que os relatórios são redimensionáveis

Os relatórios podem ser executados sem problemas através de um teste antes da importação de todos os dados de produção. Após essa importação, o volume de dados acrescido irá afectar negativamente o desempenho dos relatórios. Se estiver na fase de implementação do Oracle CRM On Demand, dedique algum tempo a fazer novos testes e a optimizar os relatórios após a importação de todos os dados de produção.

Utilizar os campos Code e UTC optimizados nos filtros

Muitas áreas de informações empresariais de relatórios incluem campos especiais nas respectivas dimensões que são optimizadas para reduzir o tempo de consulta quando são utilizadas nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Os campos optimizados e não optimizados produzem os mesmos resultados em relatórios, mas utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo não optimizado. Utilizar estes campos nas condições do filtro reduz as junções da tabela adicionais e evita as conversões da marca de hora baseadas no fuso horário da empresa.

Nota: Estes campos optimizados suportam traduções de idioma para todos os idiomas suportados, mas não suportam a mudança do nome do tipo de registo.

Para determinar se os campos de filtragem optimizados existem para uma área de informações empresariais de relatórios específicos, consulte a ajuda online para essa área de informações empresariais e procure o cabeçalho *Campos de filtragem optimizados.*

15 Painéis

A Página principal do painel mostra uma lista de painéis que estão disponíveis para o utilizador. Os painéis podem apresentar pedidos, imagens, gráficos, tabelas, texto do Oracle CRM On Demand Answers guardados e ligações para Web sites e documentos. Um *painel* consiste numa ou mais páginas, que aparecem como separadores na parte superior do painel.

O Oracle CRM On Demand fornece painéis pré-criados. Além disso, os utilizadores que têm o privilégio Gerir painéis na função podem criar painéis interactivos que fornecem visualizações personalizadas de informações empresariais e externas. Se a função do utilizador tiver este privilégio, pode utilizar o Editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para adicionar conteúdo a um painel interactivo arrastando e largando o conteúdo de um painel de selecção para a página de disposição do painel. A página de disposição é constituída por colunas para alinhar ao conteúdo e cada coluna contém secções que incluem o conteúdo. O aspecto de um painel, tal como as cores de fundo e tamanho do texto, é controlado por estilos. Também pode alterar o aspecto do painel, utilizando a caixa de diálogo de formatação alternativa.

NOTA: Não é possível alterar os painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Os painéis interactivos podem conter três tipos de conteúdo:

- Objectos de painel
- Conteúdo que é guardado no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand
- Vistas de pastas no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand

Restrições que se aplicam ao criar ou visualizar painéis

Quando criar ou visualizar painéis interactivos, tenha em atenção as seguintes restrições:

- Um utilizador que cria ou edita um painel interactivo pode adicionar quaisquer relatórios ao painel ao qual tem acesso.

  Os relatórios são armazenados em pastas. O acesso a estas pastas é determinado pelas funções do utilizador. O privilégio Gerir painel permite aos utilizadores criar e editar painéis interactivos. Não inclui o privilégio Gerir relatórios personalizados. O privilégio Gerir relatórios personalizados fornece acesso completo a todas as subpastas do relatório e relatórios na pasta partilhada por toda a empresa. Para obter mais informações sobre a visibilidade da pasta, consulte os tópicos Relatórios (na página 743) e Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas (na página 760).

- Os relatórios que são adicionados aos painéis interactivos poderão não estar visíveis para todos os utilizadores da empresa. O acesso aos relatórios depende da função do utilizador.

  Se a função de um utilizador não permitir que o utilizador visualize um determinado relatório num painel, é apresentada uma mensagem de erro no painel.

- Se um relatório for eliminado depois de ter sido adicionado a um painel, um utilizador que edite o painel vê um ponto de exclamação (!) junto ao nome do relatório no Editor de painéis. Se um utilizador estiver a visualizar o painel, é apresentada uma mensagem de erro.
- Os períodos nos relatórios poderão basear-se no calendário fiscal da empresa, que poderá divergir de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa poderá começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa do utilizador tiver alterado ultimamente o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, reveja as análises históricas com atenção caso abranjam vários anos. Se os dados nos relatórios se basearem no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com dados que utilizem um novo calendário fiscal.

A tabela seguinte descreve os termos no Editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers.

Período	Definição
Colunas	As colunas são utilizadas para alinhar o conteúdo num painel. As secções nas colunas incluem o conteúdo. Pode criar as colunas numa página do painel que pretender. Cada nova página do painel contém automaticamente uma coluna vazia com uma secção vazia. As colunas utilizadas nos painéis não se referem às colunas utilizadas nos relatórios.
Objectos de painel	Os objectos de painel são itens apenas utilizados num painel. Alguns exemplos de objectos de painel são secções que contêm ligações de conteúdo e de navegação.
Pastas	As pastas são estruturas organizacionais que incluem conteúdo guardado no Catálogo de Apresentações do Oracle CRM On Demand, tal como pedidos criados no Oracle CRM On Demand Answers. Uma pasta é semelhante a um directório de UNIX ou a uma pasta do Microsoft Windows.
Páginas	As páginas contêm as colunas e as secções que incluem o conteúdo de um painel. Cada painel tem, pelo menos, uma página. No Editor de páginas, as páginas são identificadas por separadores na parte superior do painel. São utilizadas várias páginas para organizar conteúdos. Por exemplo, poderá ter as páginas seguintes: - Uma página para armazenar resultados do Oracle CRM On Demand Answers, que consulta todos os dias - Uma página que contém ligações para os Web sites dos fornecedores - Uma página que se liga à intranet da empresa
Resultados	Os resultados, também designados como relatórios, correspondem aos resultados devolvidos pelo servidor Oracle CRM On Demand. Os resultados correspondem aos critérios do pedido especificados através do Oracle CRM On Demand Answers. O formato predefinido para visualização dos resultados num painel serve para mostrar os mesmos numa tabela. Os resultados também podem ser mostrados noutros formatos, tais como gráficos. Pode examinar e analisar os resultados, guardá-los e imprimi-los ou transferi-los para uma folha de cálculo.
Secções	As secções aparecem nas colunas da disposição do painel. Incluem o conteúdo que arrasta e larga a partir do painel de selecção e que utiliza para organizar o conteúdo numa coluna.

Período	Definição
Estilos	Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para apresentação, tais como a cor do texto e ligações, o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra, os limites das tabelas, as cores e atributos dos gráficos, etc. Os estilos são organizados em pastas que contêm folhas de estilos em cascata (ficheiros com uma extensão .css), imagens e modelos de gráficos. Pode substituir alguns elementos nas folhas de estilos, tais como os limites das tabelas e tamanho do texto, quando formatar resultados no Oracle CRM On Demand Answers.
Catálogo de apresentações	O Catálogo de Apresentações do Oracle CRM On Demand armazena o conteúdo criado utilizando o Oracle CRM On Demand Answers. Os tipos de conteúdo armazenado no Catálogo de Apresentações incluem: ■ Pedidos criados com o Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtros aplicados aos resultados ■ Informações sobre painéis

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gerir painéis (na página 1055)
- Relatórios (na página 743)

Gerir painéis

Se a função do utilizador tiver o privilégio Gerir painéis, poderá utilizar o editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para criar e editar painéis interactivos. Para gerir painéis, execute as seguintes tarefas:

- Criar painéis interactivos (na página 1056)
- Adicionar páginas a painéis interactivos (na página 1057)
- Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos (na página 1058)
- Mudar o nome de objectos de painel (na página 1069)
- Eliminar objectos de painel (na página 1070)
- Alterar as propriedades de painéis interactivos (na página 1071)
- Alterar PDF e imprimir opções sobre painéis interactivos (consultar "Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos" na página 1070)
- Criar critérios de selecção para painéis interactivos (na página 1073)
- Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo (na página 1077)
- Ver painéis (na página 1077)
- Acerca da navegação guiada em painéis interactivos (na página 1078)

- Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios (na página 775)
- Notas de utilização em áreas de informações empresariais (na página 1078)

Criar painéis interactivos

Este tópico descreve como criar um novo painel interactivo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para criar um painel interactivo

1. Clique no separador Painel.
2. Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.
3. Na página Gerir painéis, clique em Novo painel.
4. Na página Editar painéis, introduza o nome e a descrição para o painel e, em seguida, clique em Guardar.

   A página Gerir painéis é apresentada novamente.
5. Na página Gerir painéis, clique na ligação Estruturar para o painel que criou.

   O editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers aparece numa janela separada, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand. O nome do novo painel aparece na parte superior da página

   NOTA: Os painéis recém-criados contêm uma página em branco. Os painéis que contêm apenas uma página não apresentam o nome da página como um separador na parte superior do painel. Os nomes de páginas do painel só são apresentados na parte superior de um painel quando o painel tem várias páginas.

   NOTA: O número máximo de painéis que podem ser apresentados no menu pendente Painéis é de 199. Se criar mais painéis, não poderá aceder-lhes utilizando o menu pendente Painéis.

Depois de criar o painel, pode adicionar conteúdo ao mesmo. Para obter informações sobre como gerir conteúdo do painel, controlar o aspecto dos painéis e adicionar páginas aos painéis, consulte os seguintes tópicos:

- Adicionar páginas a painéis interactivos (na página 1057)
- Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos (na página 1058)
- Alterar as propriedades de painéis interactivos (na página 1071)
- Criar critérios de selecção para painéis interactivos (na página 1073)

Navegar para o editor de painéis

No editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers, pode adicionar conteúdo aos painéis interactivos. Também pode controlar o aspecto dos painéis e mudar o nome e eliminar objectos contidos nos mesmos.

NOTA: Não é possível alterar os painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Este tópico descreve como navegar para o editor de painéis para trabalhar com painéis interactivos existentes. Se pretende criar um novo painel, consulte Criar painéis interactivos (na página 1056).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para navegar para o editor de painéis

1. Clique no separador Painel.
2. Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.
3. Na página Gerir painéis, no menu ao nível do registo do painel que pretende editar, seleccione Estruturar.

   O editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers aparece numa janela separada, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento explica como seleccionar a página de painel com a qual pretende trabalhar.

Para seleccionar uma página de painel

NOTA: Se já estivesse a trabalhar numa página de painel, executar esta acção guardaria quaisquer alterações que tivesse efectuado na página em que estivesse a trabalhar.

- Na lista pendente Página junto ao nome do painel na página Editor de painéis, seleccione a página que pretende editar.

Adicionar páginas a painéis interactivos

Pode adicionar páginas a um painel interactivo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma página a um painel interactivo

1. Navegue para o editor de painéis.

   Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).
2. Na página Editor de painéis, clique no ícone Adicionar página do painel junto à parte superior da página.

3 Escreva um nome e uma descrição para a página do painel.

4 Clique em OK.

A nova página é apresentada no painel.

NOTA: Se existir apenas uma página no painel, o nome da página não será apresentado num separador. Os separadores são apresentados apenas quando existe mais de uma página, de forma a poder clicar nos separadores para se deslocar entre as páginas.

Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos

Os tópicos seguintes descrevem como adicionar e apresentar conteúdo em páginas de painéis interactivos.

NOTA: Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

- Navegar para o editor de painéis (na página 1057)
- Adicionar páginas a painéis interactivos (na página 1057)
- Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos (na página 1059)
- Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos (na página 1061)
- Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos (na página 1061)
- Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos (na página 1062)
- Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos (na página 1065)
- Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos (na página 1065)
- Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos (na página 1066)
- Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos (na página 1067)
- Aplicar formatação a painéis interactivos (na página 1068)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os painéis interactivos:

- Criar painéis interactivos (na página 1056)
- Mudar o nome de objectos de painel (na página 1069)
- Eliminar objectos de painel (na página 1070)
- Alterar as propriedades de painéis interactivos (na página 1071)

- Alterar PDF e imprimir opções sobre painéis interactivos (consultar "Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos" na página 1070)
- Criar critérios de selecção para painéis interactivos (na página 1073)
- Acerca da navegação guiada em painéis interactivos (na página 1078)

Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos

Este tópico explica como controlar o aspecto das páginas de painéis utilizando o editor de painéis. Para obter mais informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Trabalhar com colunas em páginas de painéis interactivos

As colunas são utilizadas para alinhar conteúdo num painel. As secções das colunas contêm o conteúdo. É possível adicionar ou remover colunas, definir a largura em pixels ou como percentagem da página do painel e quebras de coluna.

Quando existe mais de uma coluna numa página do painel, é possível quebrar as colunas para as organizar na página. (A funcionalidade arrastar e largar não reposiciona as colunas.) Por exemplo, havendo duas colunas lado a lado, se quebrar a coluna mais à direita, esta será deslocada para baixo da primeira coluna e ambas as colunas terão a largura originalmente ocupada quando estavam lado a lado. Havendo três colunas lado a lado, se quebrar a coluna do meio, as duas colunas exteriores serão deslocadas para baixo da primeira coluna e a primeira coluna terá a largura originalmente ocupada pelas duas primeiras colunas.

Para adicionar uma nova coluna

- Clique no ícone Adicionar coluna junto à parte superior da página Editor de painéis.

A coluna é adicionada à página do painel.

Para definir a largura de uma coluna

1. Clique em Propriedades e seleccione Propriedades da coluna.
2. Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda a ligação Opções de formatação adicional.
3. Na secção Opções de formatação adicionais, especifique a largura da coluna:
   - Para especificar a largura em pixels, introduza o número de pixels, por exemplo, 200.

- Para especificar a largura como uma percentagem da página do painel, utilize o sinal de percentagem (%), por exemplo, 20%.

4 Clique em OK.

Para quebrar uma coluna

- Clique em Propriedades, escolha Inserir quebra de coluna e, em seguida, seleccione o tipo de quebra apropriado.

  Se voltar a quebrar a coluna, a disposição da coluna reverte para a disposição anterior.

Adicionar secções a páginas de painéis interactivos

As secções são utilizadas nas colunas para armazenarem o conteúdo de um painel. Por predefinição, as secções são alinhadas verticalmente. Pode arrastar todas as secções que pretender para uma coluna.

Se arrastar e largar conteúdo para uma coluna sem primeiro adicionar uma secção para o conteúdo, é criada uma secção automaticamente.

Se arrastar uma secção de uma coluna para outra coluna, o conteúdo da secção também será incluído.

Para adicionar uma secção a uma coluna

- No painel de selecção, arraste e largue um objecto Secção da área Objectos de painel para a coluna.

  A coluna é realçada quando estiver numa localização adequada da coluna para largar a secção.

Fazer com que as secções apareçam horizontalmente em páginas de painéis interactivos

O alinhamento predefinido das secções é vertical.

Para apresentar uma secção horizontalmente

- Clique em Propriedades para a secção e escolha Organizar horizontalmente.

Guardar alterações para páginas de painéis interactivos

Pode guardar as alterações sempre que pretender.

Para guardar alterações para uma página de painéis interactivos

Execute uma das seguintes acções:

- Clique em Guardar.
- Deixe a página em que está a trabalhar no editor de painéis.

Por exemplo, as alterações são guardadas se adicionar ou editar outra página, alterar as propriedades do painel ou modificar um critério de selecção, filtro ou pedido.

Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos

Pode fazer com que seja apresentada uma secção inteira de um painel e o respectivo conteúdo, baseada condicionalmente nos resultados devolvidos para um determinado pedido do Oracle CRM On Demand Answers. Pode utilizar esta funcionalidade para guiar os utilizadores enquanto visualizam os painéis. Para mais informações sobre como guiar os utilizadores desta forma, consulte Acerca da navegação guiada em painéis interactivos (na página 1078).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos

1. Navegue para o editor de painéis.

   Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2. Na página Editor de painéis, clique em Propriedades para a secção que contém o conteúdo e, em seguida, seleccione Navegação guiada.

3. Na caixa de diálogo Propriedades da navegação guiada, especifique as suas escolhas e procure para seleccionar o pedido do Catálogo de apresentações.

4. Clique em OK.

Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos

As ligações de navegação guiada nas páginas de painéis interactivos podem ser estáticas ou condicionais. As ligações estáticas estão sempre visíveis. As ligações condicionais só aparecem se os resultados coincidirem com certos critérios. Pode utilizar esta funcionalidade para guiar os utilizadores enquanto estes visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre navegação guiada, consulte Acerca da navegação guiada em painéis interactivos (na página 1078).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma ligação de navegação guiada a uma página de painéis interactivos

1. Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, arraste e largue um objecto Ligação de navegação guiada do painel de selecção para uma secção na página do painel.

3 Clique no botão Propriedades relativo à ligação.

4 Na caixa de diálogo Propriedades da ligação da navegação guiada, proceda da seguinte forma:

- Se pretender tornar a ligação numa ligação condicional, seleccione Sim na opção Pedido de origem da referência e, em seguida, especifique o pedido de origem.
- Preencha as propriedades da ligação.

NOTA: Para URLs, forneça o caminho completo.

5 Clique em OK.

Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos

É possível adicionar ligações de texto ou imagem a um painel e especificar o que acontece quando o utilizador clica nas ligações. Por exemplo, pode direccionar os utilizadores para outro Web site ou painel, abrir documentos, iniciar aplicações ou executar qualquer outra operação suportada pelo browser. Também poderá adicionar apenas uma imagem ou texto, sem ligações.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar ligações de texto e imagem a uma página de painéis interactivos

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 No painel de selecção da página Editor de painéis, arraste e largue um objecto de ligação ou imagem numa secção na página do painel.

3 Clique no botão Propriedades relativo ao objecto.

É apresentada a caixa de diálogo Propriedades de ligação ou imagem.

4 Especifique as escolhas:

- Para uma ligação de texto, introduza o texto no campo Legenda.
- Para uma ligação de imagem, introduza a localização e o nome da imagem no campo Imagem.

  Especifique a localização sob a forma de um URL. Seguem-se alguns exemplos:

`http://servidorimagens/AMinhaImagem.gif`

`/FicheirosPainel/imagem.gif`

Se a imagem não estiver no servidor local, o URL tem de incluir `http://` . Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores.

Se pretender uma legenda para a imagem, introduza a legenda da imagem no campo Legenda e utilize a lista pendente Disposição para escolher o posicionamento da legenda em relação à imagem.

5 Especifique o que deve acontecer quando o utilizador clica no texto ou imagem:

- Para especificar que deve ser apresentado um pedido ou um painel quando o utilizador clica na ligação ou imagem, especifique o destino como Pedido ou Painel e, em seguida, clique no botão Procurar para seleccionar o pedido ou painel.
- Para especificar que outra acção está em execução, tal como abrir um Web site, documento ou programa, especifique o destino como um URL e introduza o caminho completo no campo que segue as opções Destino. Na área Alvo, escolha se o destino deve ser apresentado numa janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela.

  Uma ligação é definida como qualquer URL (Uniform Resource Locator) que o browser consiga interpretar. Os URLs podem apontar para Web sites, documentos, imagens, sites de FTP, newsgroups, etc. Consoante o browser, os exemplos seguintes são URLs válidos:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo para o qual pode ligar:

  NOTA: O administrador da empresa pode criar um directório virtual no servidor da Apresentação para documentos partilhados denominado \FicheirosPainel e fazer corresponder o directório virtual com um directório de rede partilhado com o mesmo nome. Este directório virtual permite aos utilizadores com as permissões adequadas publicar ficheiros nesta pasta e referenciar esses ficheiros pelos nomes de URL relativos em vez de utilizarem os nomes de partilha de rede totalmente qualificados, como, por exemplo, \FicheirosPainel\RelatórioAnual.doc em vez de \\ServidorPartilhado\PartilhaComum\FicheirosPainel\RelatórioAnual.doc.

  SUGESTÃO: Quando escolher se o destino deve aparecer na janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela, tenha em atenção as seguintes informações. Para qualquer acção, excepto enviar correio e executar um programa, pode controlar como a ligação deve ser apresentada. Escolha a janela actual quando pretender que ocorra a acção no painel de visualização do painel. O painel permanece activo, mas no fundo. Escolha uma nova janela quando pretender que a acção ocorra numa nova janela do browser.

  NOTA: Para adicionar apenas texto ou uma imagem, sem ligações, deixe em branco o campo que se segue às opções de Destino.

6 Clique em OK.

A tabela seguinte apresenta opções de ligação para adicionar uma ligação de texto ou imagem utilizando o editor de painéis.

Opção de ligação	Comentários
Web site ou documento	Tem de localizar o URL, ou endereço, para o site ou documento. É possível copiar o endereço de destino da caixa de endereço ou localização do browser e, em seguida, colá-lo. Para um Web site, é possível omitir a parte `http://` do endereço se o URL estiver localizado no servidor da Internet, como, por exemplo, o Web site da intranet. Se o URL estiver localizado no servidor Web da empresa, poderá introduzir o endereço relativo do ficheiro. Por exemplo: `\FicheirosPainel\Logótipo.gif`

Documento local ou partilhado	Se o documento se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Os tipos de documentos que podem ser abertos incluem folhas de cálculo com relatórios de vendas recentes, apresentações de diapositivos de um novo produto, documento do Microsoft Word com o relatório anual da empresa, ficheiro gráfico contendo um mapa com o percurso do aeroporto até à sede da empresa, etc.
	
	Por exemplo, se o documento se destinar a uso pessoal, a localização de exemplo poderá ser:
	
	`c:\omeucomputador\relatórios\relatório.doc`
	
	Para um documento partilhado, especifique o nome UNC, por exemplo:
	
	`\\ALLUSERS\relatórios\relatório.doc`

Enviar correio electrónico a um utilizador especificado	Tem de conhecer o URL mailto, por exemplo: `mailto:support@oracle.com` Quando o utilizador seleccionar esta ligação, o browser iniciará a aplicação de correio electrónico com o campo Para: preenchido (o browser controla o início do programa de correio electrónico).

Executar um programa	Se o programa for para utilização num ambiente partilhado, tem de estar localizado numa unidade de rede que esteja acessível a todos os utilizadores. Pode utilizar esta funcionalidade para transferir e executar uma aplicação. (O sistema operativo controla o início da aplicação.) Por exemplo, se pretender iniciar o Microsoft Word apenas para ser utilizado por si, uma localização possível poderá ser:
	
	`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`
	
	Para um programa licenciado para vários utilizadores numa unidade partilhada, especifique o nome UNC da localização, como, por exemplo:
	
	`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe`

Opção de ligação	Comentários
Para actualizar o browser utilizando JavaScript	É necessário que o browser suporte JavaScript para utilizar o seguinte exemplo. `javascript:window.location.reload()` Na área Alvo, escolha a opção Janela actual.

Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

Pode adicionar uma vista de uma pasta do Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand e o respectivo conteúdo como, por exemplo, pedidos guardados, a um painel. Por exemplo, se tiver um conjunto de pedidos guardados que executa frequentemente, poderá abrir a pasta no painel, navegar para um pedido guardado e clicar no pedido para o executar.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma vista de uma pasta do Catálogo de apresentações para uma página de painéis interactivos

1. Navegue para o editor de painéis.

   Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2. No painel de selecção, arraste e largue um objecto Pasta numa secção da página do painel.

3. Clique no botão Propriedades da pasta.

   É apresentada a caixa de diálogo Propriedades da pasta.

4. Procure e seleccione a pasta e, em seguida, clique em OK.

5. Clique em OK para guardar as propriedades.

Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

Pode adicionar conteúdo que o utilizador ou outra pessoa já tenha guardado numa pasta ou painel partilhado, tais como critérios de selecção e relatórios do painel. Para localizar o conteúdo, pode procurar pela pasta do Catálogo de apresentações onde o conteúdo está armazenado ou pelo painel onde é apresentado.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar conteúdo guardado no Catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

1. Navegue para o editor de painéis.

   Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2. No painel de selecção, na página Editor de painéis, na área Conteúdo guardado, navegue para a pasta ou painel que contém o conteúdo que pretende adicionar ao painel.

3. Localize o conteúdo que pretende adicionar, arraste-o e largue-o numa secção da página do painel.

   Este passo adicionará um atalho para o conteúdo que foi guardado no Catálogo de apresentações. Se o conteúdo for alterado, essa alteração reflectir-se-á na página do painel.

   Para obter mais informações sobre como editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios do painel, consulte Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos (na página 1067)

Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos

É possível controlar como é que os resultados são apresentados quando um utilizador efectua uma pesquisa detalhada num relatório num painel interactivo. Os resultados podem ser apresentados numa das seguintes formas:

- Os novos resultados podem ser apresentados directamente no painel, substituindo o relatório original.

  Este é o comportamento predefinido. A área ocupada pelo relatório original é redimensionada automaticamente para manter os novos resultados.

- O painel completo pode ser substituído com os novos resultados.

Este comportamento é controlado pela Opção Definir o nível de detalhe no editor de painéis. Esta opção é definida ao nível da secção, o que significa que se aplica a todos os relatórios passíveis de definição do nível de detalhe existentes na secção. Os utilizadores podem clicar no botão Retroceder do browser para regressar ao relatório ou painel original.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para controlar como os resultados são apresentados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos

1. Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades da secção e efectue a selecção da opção Definir o nível de detalhe:

- Para mostrar os novos resultados directamente no painel, clique em Definir o nível de detalhe para seleccionar esta opção. É apresentada uma marca de verificação junto a esta opção quando está seleccionada. É o comportamento predefinido.
- Para substituir o painel com os novos resultados, clique em Definir o nível de detalhe para remover a marca de verificação.

Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos

Pode editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos adicionados a um painel a partir do Catálogo de apresentações.

NOTA: Quando editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos como são aqui descritas, quaisquer outras alterações que sejam efectuadas à página em que está a trabalhar serão também guardadas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para editar as propriedades de um critério de selecção do painel interactivo

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades do critério de selecção do painel e clique em Modificar.

É apresentada a página Critério de selecção do painel.

3 Efectue as alterações que pretender ao critério de selecção do painel.

4 Clique em Guardar para guardar o critério de selecção do painel.

Para editar as propriedades de um relatório

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades do relatório.

3 Seleccione a propriedade que pretende modificar:

- Apresentar resultados

  Se seleccionar a opção Incorporado na secção, o pedido será executado automaticamente e os resultados serão directamente apresentados no painel. Esta opção está seleccionada por predefinição para relatórios.

  Em alternativa, pode seleccionar a apresentação do pedido como uma ligação que os utilizadores têm de clicar em para executar o pedido e pode especificar se os resultados devem ser apresentados no painel ou numa janela separada.

- Ligações de relatório

  Esta opção abre a caixa de diálogo Ligações de relatório, onde é possível seleccionar as ligações que pretende que sejam apresentadas com o relatório na página do painel.

- Mostrar vista

  Esta opção mostra as vistas disponíveis do relatório criado no Oracle CRM On Demand Answers. Pode seleccionar a vista que pretende ver.

- Modificar pedido

  Esta opção apresenta o separador Critérios no Oracle CRM On Demand Answers, onde pode modificar o pedido que gera o relatório.

Aplicar formatação a painéis interactivos

No editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers, uma caixa de diálogo de formatação fornece acesso e controlo sobre os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objecto que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos de tipo de letra, célula ou contorno, cor de fundo e outras opções de formatação, tais como preenchimento de célula. A formatação afecta o aspecto visual das colunas e secções num painel como, por exemplo, a cor de fundo e os contornos.

Quando as selecções de alinhamento horizontal e vertical são apresentadas, são semelhantes às selecções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para aplicar formatação a um painel interactivo

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades de uma coluna ou secção e escolha a opção Propriedades da coluna ou Formatar secção.

3 Na área Tipo de letra, efectue as selecções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

NOTA: Para alguns itens, esta opção não está disponível.

4 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

5 Na área Limite, efectue as selecções de posição do limite, cor e estilo da célula.

SUGESTÃO: Pode seleccionar ou anular a selecção de limites personalizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.

6 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

7 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand Answers, efectue as respectivas selecções na área Opções de estilo do CSS personalizadas:

a Clique nas definições que pretende utilizar.

b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

NOTA: As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

8 Clique em OK.

Mudar o nome de objectos de painel

Aos objectos de painel num painel interactivo que ainda não tenham um nome é atribuído um nome predefinido, tal como Secção 1, Ligação 1, etc. É possível mudar o nome dos objectos para atribuir nomes significativos e descritivos.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para mudar o nome a um objecto do painel numa página de painéis interactivos

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Mudar o nome relativo ao objecto do painel.

3 Na caixa de diálogo Mudar o nome, introduza um novo nome para o objecto do painel.

4 Clique em OK.

Eliminar objectos de painel

Pode eliminar objectos do painel a partir de páginas interactivas. Se o objecto do painel que eliminar já estiver guardado no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, o objecto só será eliminado da página do painel. Não é eliminado do Catálogo de apresentações. (Tenha em atenção que os utilizadores com as permissões apropriadas podem editar o conteúdo do Catálogo de apresentações, clicando em Gerir no separador Catálogo, no painel de selecção do Oracle CRM On Demand Answers.)

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para eliminar um objecto do painel de uma página de painéis interactivos

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Na página Editor de painéis, clique em Eliminar no objecto do painel.

NOTA: Quando elimina uma coluna, as outras colunas da página poderão ser automaticamente redimensionadas para manter o alinhamento das colunas.

Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos

Pode especificar as definições da página e o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída PDF a partir de um painel interactivo. Os painéis e vistas são impressos no formato Adobe Acrobat PDF. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir utilizando o Adobe PDF.

A formatação do cabeçalho e do rodapé é apresentada na saída HTML e PDF.

NOTA: As selecções de impressão especificadas aplicam-se apenas à saída PDF. Se imprimir o PDF numa impressora de rede ou local, as selecções de impressão especificadas no browser são as que estarão activas, tal como a selecção relativa ao tamanho do papel.

Para alterar opções de PDF e impressão

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Clique no ícone Propriedades do PDF e do controlo de impressão junto à parte superior da área de trabalho.

É apresentada a caixa de diálogo PDF e controlo de impressão.

3 Efectue as selecções relativas às definições da página.

4 Para adicionar um cabeçalho ou rodapé, proceda da seguinte forma:

a Clique a opção adequada e clique em Editar.

b Utilize as opções da caixa de diálogo para criar o cabeçalho ou rodapé.

Os cabeçalhos e rodapés podem contêr até três linhas.

c Para aplicar formatação cosmética a um elemento de cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação.

Para obter mais informações sobre formatação cosmética, consulte Aplicar formatação a painéis interactivos (na página 1068).

d Clique em OK para guardar o cabeçalho ou rodapé.

5 Quando acabar de alterar as opções de PDF e impressão, clique em OK.

Alterar as propriedades de painéis interactivos

É possível definir as propriedades para todo o painel, como, por exemplo, o estilo a utilizar, assim como eliminar, reordenar e ocultar páginas. A alteração às propriedades do painel faz com que qualquer alteração efectuada à página em que esteve a trabalhar seja automaticamente guardada.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para aceder à páginas Propriedades do painel num painel interactivo

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 Clique no ícone Propriedades do painel junto à parte superior da página Editor de painéis.

É apresentada a página Propriedades do painel.

Seleccionar um estilo para um painel interactivo

Os estilos controlam o modo como os painéis e os resultados são formatados para apresentação. Inicialmente, os resultados são formatados utilizando um estilo predefinido. O Oracle CRM On Demand fornece estilos predefinidos a partir dos quais pode escolher.

Para seleccionar um estilo para um painel interactivo

- Na área Propriedades gerais na página Propriedades do painel, seleccione o estilo que pretende utilizar a partir da lista pendente Estilo.

Adicionar uma descrição para um painel interactivo

As descrições são armazenadas, mas não aparecem nos painéis.

Para adicionar uma descrição para um painel interactivo

- Introduza uma descrição para o painel na caixa Descrição, na página Propriedades do painel.

Mudar o nome, eliminar, reordenar e ocultar páginas de painéis interactivos

Este tópico fornece os procedimentos que descrevem como mudar o nome, eliminar, reordenar e ocultar páginas de painéis interactivos. A área Páginas do painel da página Propriedades do painel indica as páginas do painel. As páginas são apresentadas na mesma ordem como separadores.

Quando mudar o nome de um painel, pode manter as referências dos utilizadores para o painel antigo. Esta acção cria um atalho com o nome antigo, a apontar para o painel com nome mudado no Catálogo de apresentações.

Se estiver a trabalhar com uma página do painel, pode ocultá-la dos utilizadores até as alterações estarem concluídas.

ATENÇÃO: Não é possível desfazer as acções descritas nos seguintes procedimentos clicando em Cancelar.

Para mudar o nome de uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, clique no ícone Mudar o nome para abrir a página Mudar o nome do item e siga as instruções fornecidas nessa página.

Para eliminar uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, clique no ícone Eliminar e confirme a eliminação quando lhe for pedido.

Para reordenar uma página do painel interactivo

- Para deslocar uma página do painel interactivo para cima na lista, clique na seta para cima correspondente à página, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel.

  No painel, o separador correspondente à página desloca-se para a esquerda.

- Para deslocar uma página do painel para baixo na lista, clique na seta para baixo correspondente à página, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel.

  No painel, o separador correspondente à página desloca-se para a direita.

Para ocultar uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, seleccione a caixa de verificação Ocultar página para a página.

  A página permanece visível para quaisquer utilizadores actualmente autorizados para tal.

NOTA: Não pode alterar as permissões numa página do painel. O ícone Segurança, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, está desactivado.

Para alterar a moeda apresentada numa página do painel interactivo

- Escolha o menu da moeda e uma nova moeda para o relatório.

  Para utilizar esta funcionalidade, deverá incluir no painel os critérios de selecção de painel de Moedas activas da empresa. Para mais informações sobre como adicionar um conteúdo pré-criado, como os critérios de selecção de um painel para um painel, consulte Criar critérios de selecção para painéis interactivos (na página 1073). Quando tiver adicionado estes critérios de selecção de painel pré-criados, escolha o menu de moeda e uma nova moeda para o relatório. Todos os campos de moeda no painel são actualizados para apresentar a moeda escolhida. A lista de moedas está limitada às moedas para as quais foi definida uma taxa de câmbio.

Criar critérios de selecção para painéis interactivos

Um critério de selecção de painel filtra os pedidos incorporados para mostrar apenas os resultados que correspondem aos critérios de selecção. Um critério de selecção de painel pode filtrar todos os pedidos incorporados num painel ou só os pedidos em determinadas páginas do painel.

Seleccione as colunas e os operadores para o critério de selecção de painel e especifique o modo de apresentação do critério de selecção no painel e o modo como os utilizadores seleccionam os valores. As selecções do utilizador determinam o conteúdo dos relatórios incorporados no painel ou na página do painel.

Em cada pedido que pretenda filtrar os critérios de selecção, todas as colunas no critério de selecção de painel deverão estar presentes na lista de projecções, no filtro ou em ambos. As colunas no pedido devem ter os filtros definidos ou a condição de filtro deverá ser definida como É solicitado. As colunas no critério de selecção que não estejam incluídas no pedido, não filtrarão o pedido.

Se incluir várias colunas num critério de selecção de painel, poderá restringir as escolhas do utilizador para as selecções subsequentes. Por exemplo, suponha que uma coluna filtra por Região e a coluna seguinte filtra por Distrito. Ao seleccionar a caixa de verificação Restringir para Distrito, é possível restringir a coluna Distrito para mostrar apenas os distritos consistentes com a selecção do utilizador para Região. Se o utilizador escolher a região Este a partir do critério de selecção Região, o critério de selecção Distrito mostrará apenas os distritos na região Este.

NOTA: As colunas restringidas são restringidas por todas as outras colunas no critério de selecção. Por exemplo, se o critério de selecção contiver colunas para Ano, Região e Distrito, e a caixa Restringir estiver seleccionada para Distrito, os valores apresentados em Distrito serão limitados pelos valores introduzidos em Região e Ano.

Se declarar uma variável de apresentação num critério de selecção de painel, a variável também poderá ser referenciada em várias áreas de um relatório. O valor introduzido no critério de selecção de painel pode ser, em seguida, apresentado (utilizando a variável de apresentação) nos resultados do pedido apresentados no painel.

Depois de criar um critério de selecção de painel, guarde-o numa pasta partilhada. Depois de guardar um critério de selecção de painel, poderá adicioná-lo a um painel.

Antes de começar. Para criar e editar critérios de selecção para painéis interactivos, a função de utilizador deverá incluir o privilégio Gerir painéis.

Para criar um critério de selecção para um painel interactivo

1. Clique no separador Relatórios.
2. Clique na ligação Estruturar análises.

   O Oracle CRM On Demand Answers é apresentado numa janela separada.
3. Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique em qualquer área de assunto e, em seguida, clique no ícone Novo critério de selecção de painel, na parte superior da secção.

   É apresentada uma lista de áreas de assunto.
4. Na lista de áreas de assunto, seleccione a área de assunto que contém a coluna que pretender utilizar como filtro.

   É apresentada a página Critério de selecção do painel.

   NOTA: Se a coluna também estiver incluída num critério de selecção do filtro da coluna num pedido incorporado, o respectivo valor deverá ser definido como um filtro na caixa de diálogo Criar/editar filtro, para que o critério de selecção do painel filtre o pedido incorporado. A definição do valor como É solicitado não irá filtrar previamente a coluna actual. Todas as colunas num critério de selecção de painel devem ter a mesma área de assunto e devem estar incluídas nos pedidos incorporados que o utilizador pretende que sejam filtrados pelo critério de selecção de painel.

5 Na lista pendente Âmbito na página Critério de selecção do painel, especifique se o critério de selecção do painel se aplica a todo o painel ou a uma página do painel.

6 Para seleccionar uma coluna para utilizar como um filtro no critério de selecção do painel, clique no nome da coluna no painel de selecção.

Pode adicionar várias colunas a um critério de selecção. Se pretender remover uma coluna do critério de selecção, clique em Eliminar nessa coluna.

NOTA: O número de colunas que o utilizador inclui num critério de selecção de painel pode afectar o desempenho. Por exemplo, as colunas que mostram valores numa lista pendente, requerem um pedido ao servidor Oracle CRM On Demand, para preencher a lista. Recomenda-se que limite o número de colunas a nove ou menos.

7 Efectue as selecções para as seguintes opções:

a Clique no botão Editar fórmula para visualizar a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna onde é possível modificar a fórmula para a coluna.

b Seleccione o operador que pretende utilizar da lista pendente Operador.

c Seleccione o tipo de controlo para indicar de que forma é que os utilizadores seleccionam o valor para o filtro.

As escolhas são seleccionar o valor de um calendário, de uma lista pendente ou de uma lista múltipla, ou introduzi-las numa caixa de edição.

d Se escolher uma lista pendente:

- Na lista Mostrar, indique que valores pretende que apareçam na lista pendente. (Pode apresentar todos os valores ou desenvolver uma declaração de SQL para limitar a lista pendente para certos valores.)
- Para restringir as escolhas para uma coluna dependendo da selecção que o utilizador fizer a partir da coluna anterior, seleccione a caixa de verificação Restrição.

e Na lista Predefinir para, escolha o valor que pretende que os utilizadores vejam inicialmente.

Pode mostrar as predefinições do relatório, todas as opções ou um valor específico. Se seleccionar um valor específico, é apresentado um campo no qual pode introduzir o valor.

f Na lista Definir variável, pode escolher se pretende preencher uma variável para o critério de selecção do painel utilizando uma variável de apresentação.

Se não pretender declarar um nome de variável para este critério de selecção, seleccione Nenhum.

Se escolher Variável de apresentação para declarar uma variável para este critério de selecção, aparecerá um campo adicional onde declara o nome da variável.

Por exemplo, se escolher Apresentação na lista pendente, poderá escrever Aminharegiãofavorita para declarar Aminharegiãofavorita como uma variável de apresentação. Uma variável declarada aqui poderá ser referenciada nos pedidos quando é visualizada num painel.

g Na caixa Etiqueta, escreva um nome para utilizar na etiqueta do filtro.

Se deixar a caixa Etiqueta vazia, a etiqueta da coluna é utilizada como a etiqueta do filtro.

8 Para reordenar colunas no critério de selecção, clique nas setas para cima e para baixo.

Reordenar as colunas controla a ordem em que as selecções irão aparecer aos utilizadores.

9 Se pretender que o critério de selecção seleccionado e todos os outros critérios de selecção seguintes apareçam numa nova linha no filtro, clique na caixa, na lista Grupo.

10 Para pré-visualizar como é que o critério de selecção irá ser apresentado no painel, clique em Pré-visualizar (se estiver disponível).

Para guardar um critério de selecção para um painel interactivo

1 Quando tiver terminado a criação do critério de selecção do painel, clique em Guardar.

2 Na caixa de diálogo Escolher pasta, guarde o critério de selecção do painel para uma pasta partilhada e atribua um nome descritivo ao critério de selecção do painel.

Poderá também pretender indicar no nome se o critério de selecção do painel é para um painel completo ou para uma página do painel.

NOTA: Se guardar um critério de selecção de painel numa pasta pessoal, só poderá adicionar o mesmo a um painel quando o mover para uma pasta partilhada.

3 (Opcional) Escreva uma descrição na caixa Descrição.

Para editar um critério de selecção num painel interactivo

1 Clique no separador Relatórios.

2 Clique na ligação Estruturar análises.

O Oracle CRM On Demand Answers é apresentado numa janela separada.

3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique na ligação Abrir análise e localize o critério de selecção na pasta em que foi guardado.

4 Clique no critério de selecção do painel para editá-lo.

Para adicionar um critério de selecção a um painel interactivo ou página do painel

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte Navegar para o editor de painéis (na página 1057).

2 No painel de selecção na página Editor de painéis, na área Conteúdo guardado, navegue até à pasta que contém o critério de selecção do painel que pretende adicionar.

3 Arraste e largue o critério de selecção do painel numa secção na página do painel.

Se o âmbito do critério de selecção de painel estiver definido como Painel, o critério de selecção de painel afectará todas as páginas do painel, mas não aparecerá em todas as páginas do painel. Se o âmbito do critério de selecção estiver definido como Página, o critério de selecção de painel afectará apenas as páginas às quais o adicionar. Se o âmbito de um critério de selecção de painel estiver definido como Painel, o valor seleccionado para o critério de selecção ao nível do painel substituirá os valores dos critérios de selecção de painel ao nível da página.

Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para alterar o nome ou descrição de um painel interactivo

1 Clique no separador Painel.

2 Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.

3 Na página Gerir painéis, clique na ligação editar do painel que pretende alterar.

4 Na página Editar painel, altere o nome ou descrição conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

Ver painéis

O Oracle CRM On Demand fornece um número de painéis predefinidos, que agrupam relatórios em áreas de negócios. Além disso, os utilizadores cuja função tenha o privilégio Gerir painéis podem criar painéis interactivos.

Este tópico descreve como ver painéis predefinidos e interactivos.

NOTA: Se a sua função não lhe permitir ver um determinado relatório num painel ou se um relatório foi eliminado depois de ter sido adicionado ao painel, será apresentada uma mensagem de erro no painel onde o relatório deveria ter sido apresentado.

Para visualizar um painel

1 Clique no separador Painel.

2 Na lista pendente Seleccionar painel, seleccione o painel que pretende visualizar.

3 Clique em Mostrar.

É apresentado o painel.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Gerir painéis (na página 1055)

Acerca da navegação guiada em painéis interactivos

A navegação guiada pode ajudar os utilizadores a compreender questões empresariais e a determinar as acções apropriadas a serem tomadas, guiando a respectiva exploração dos resultados obtidos a partir de relatórios. Quando a navegação guiada é baseada em cenários comuns e procedimentos recomendados para a indústria ou organização do utilizador, permite aos utilizadores ver e analisar questões relacionadas, através da navegação para um conjunto de resultados, outro painel ou um URL relacionado. A navegação guiada é especificada através da utilização do editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers.

Existem três tipos de navegação guiada:

- Navegação guiada utilizando ligações estáticas. Quando especificados para um pedido, os resultados no painel podem incluir sempre uma ligação para outro pedido, painel ou URL. Por exemplo, um relatório que indique as tendências de satisfação dos clientes pode ser apresentado com uma ligação para um relatório que mostre a satisfação dos clientes por linha de produtos.
- Navegação guiada utilizando ligações condicionais. Quando especificado para um pedido, uma ligação para outro pedido, painel ou URL só será apresentada se os resultados cumprirem determinados critérios. Por exemplo, se o número de pedidos de serviço críticos abertos exceder um determinado limiar, o conjunto de resultados poderá incluir uma ligação para um relatório que indique a satisfação dos clientes por funcionário.
- Navegação guiada utilizando secções condicionais. Poderão ser apresentadas secções do painel com base nos resultados devolvidos por um pedido específico. Por exemplo, se os resultados indicarem que as vendas diminuíram 15 por cento ou mais na última semana, poderá ser apresentada uma secção do painel com uma ligação para relatórios e ferramentas relacionados.

A apresentação de ligações estáticas não afecta geralmente o tempo de apresentação do painel. A apresentação de ligações ou secções condicionais numerosas pode afectar o tempo de apresentação do painel. Para obter informações acerca do editor de painéis, consulte Adicionar e apresentar conteúdo em páginas de painéis interactivos (consultar "Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos" na página 1058).

Notas de utilização em áreas de informações empresariais

Este tópico fornece informações acerca das áreas de informações empresariais de data e hora e períodos da quota.

Áreas de informações empresariais de data e hora

Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o método do ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no método do calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo método do calendário fiscal.

Períodos da quota

Os relatórios que incluem informações de quotas por ano utilizam o mês de fecho do ano. Considerando o ecrã Quota, o ano mostra o mês de início do período da quota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da quota vai de Novembro de 2009 a Janeiro de 2010, assim o ecrã Quota mostra o ano como 2009, mas o relatório mostra o ano como 2010.

16 Administrar o Oracle CRM On Demand

Utilize as páginas Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a administração do Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes secções:

Esta secção	Descreve estas tarefas
Administração da empresa (na página 1091)	Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091) Activar idiomas (na página 1103) Verificar os estados da licença e os utilizadores activos (na página 1104) Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1106) Definir um calendário fiscal personalizado (na página 1113) Repor todas as palavras-passe (na página 1115) Rever a actividade de início de sessão de um utilizador (na página 1234) Restringir a utilização de endereços IP (na página 1116) Rever a utilização de recursos da empresa (na página 1117) Publicar alertas em toda a empresa (na página 1118) Rever alterações à auditoria com a auditoria principal (na página 1123) Gerir moedas (na página 1120) Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1126) Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1127) Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1128) Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 1128)
Personalização de aplicação (na página 1130)	**Tarefas para configuração do tipo de registo**

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Criar e editar campos (na página 1145) Administrar a definição da cópia activada (na página 1149) Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 1149) Configurar ligações da Internet (na página 1150) Mudar o nome de campos (na página 1153) Utilizar campos personalizados indexados (na página 1154) Reverter para as predefinições (na página 1157) Alterar valores da lista de escolha (na página 1157) Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1160) Personalizar disposições de página estática (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161) Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1164) Criar applets da Internet (na página 1165) Definir listas de escolha em cascata (na página 1167) Gerir disposições de procura (na página 1168) Gerir o acesso e ordem das listas (consultar "Gerir acesso à lista e ordem da lista" na página 1170) Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1171) Criar disposições para a página principal do registo (na página 1173) Personalizar a auditoria (na página 1175) Especificar disposições de páginas dinâmicas (na página 1178) Gerir o comportamento das janelas de pesquisa (na página 1181) **Tarefas para configuração da aplicação** Apresentar páginas da Internet externas em separadores (na página 1183) Criar e gerir disposições da barra de acção (na página 1192) Criar applets globais da Internet (na página 1193) Enviar extensões do lado do cliente (na página 1196) Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 1199)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Criar novos temas (na página 1201) Activar relatórios personalizados em A minha página principal (na página 1204) Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205) Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 1207) Adicionar tipos de registo (na página 1207)
Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 1216)	Configurar utilizadores (na página 1219) Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1231) Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1232) Alterar um ID de utilizador (na página 1232) Repor a palavra-passe de um utilizador (na página 1233) Rever a actividade de início de sessão de um utilizador (na página 1234) Rever actividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 1234) Adicionar delegados para utilizadores (administrador) (na página 1236) Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 1237) Desactivar utilizadores (na página 1238) Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 1240) Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 1242) Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 1243) Desactivar utilizadores (Parceiros) (na página 1244) Configurar perfis de acesso (na página 1278) Adicionar funções (na página 1288) Configurar grupos (na página 1325) Configurar territórios (na página 1328) Processo de configuração de livros (na página 1302) Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 1303) Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página

Esta secção	Descreve estas tarefas
	1307) Criar livros e hierarquias de livros (na página 1308) Associar utilizadores a livros (na página 1310) Criar perfis de acesso para livros (na página 1313) Activar livros para a empresa (na página 1314) Activar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar "Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores" na página 1315) Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1317) Atribuir registos a livros (na página 1319)
Gestão de processos comerciais (consultar "Gestão do processo empresarial" na página 1330)	Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342) Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347) Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351) Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349) Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356) Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359) Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)

Esta secção	Descreve estas tarefas
	Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364) Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367) Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368) Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369) Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370) Visualizar instâncias do fluxo de trabalho (na página 1374) Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 1376) Configurar regras de atribuição (na página 1383) Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390) Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391) Configurar a definição da previsão (na página 1394) Actualizar a definição da previsão (na página 1400) Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401) Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 1409)
Ferramentas de Gestão de Dados (na página 1410)	Preparar a importação de dados (na página 1460) Ligar registos durante a importação (na página 1452) Importar os dados (na página 1601) Rever resultados da importação (na página 1606) Exportar os dados (na página 1608) Rever resultados da exportação (na página 1610) Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1616) Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1611) Criar filas de eventos de integração (na página 1621) Gerir definições de eventos de integração (na página 1622)

Esta secção	Descreve estas tarefas
Gestão de conteúdos (na página 1624)	Configurar categorias de produtos (na página 1625) Configurar produtos da empresa (na página 1626) Configurar listas de preços para PRM (na página 1628) Gerir os anexos da empresa (na página 1631) Configurar scripts de avaliação (na página 1632) Configurar pastas de relatórios (na página 758)
Integração dos serviços da Internet (consultar "Integração dos serviços Internet" na página 1612)	Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 1612) Rever a utilização dos serviços da Internet (na página 1614)
Gestão de ciências vivas (na página 1640)	Gerir chamadas inteligentes (na página 1640)

Além disso, os administradores podem efectuar normalmente o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para utilização pessoal ou para distribuição por toda a empresa. Para obter instruções, consulte Relatórios (na página 743).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1643).

Processos para administrar o Oracle CRM On Demand

As páginas Administrador no Oracle CRM On Demand permitem-lhe gerir a implementação do Oracle CRM On Demand nos utilizadores e a configuração dos requisitos de dados. Utilizando as páginas Administrador, pode personalizar o aspecto do Oracle CRM On Demand para satisfazer os requisitos comerciais específicos do utilizador. Utilize as directrizes seguintes para gerir a implementação do Oracle CRM On Demand:

1. Rever todos os recursos disponíveis.

   Antes de configurar uma nova implementação do Oracle CRM On Demand , reveja os recursos seguintes:

   - Leia o *Administrator Preview Guide* do *Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível para todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como activar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como aceder ao *Administrator Preview Guide do Oracle CRM On Demand*, clique na ligação Formação e suporte no Oracle CRM On Demand.
   - Reveja as ferramentas, modelos, listas de actividades, seminários na Internet e guias adicionais clicando na ligação Formação e suporte no Oracle CRM On Demand.
   - Inscreva-se no curso Noções básicas de administração oferecido pela Oracle University.

2 Avalie os processos empresariais e as funções que os utilizadores desempenham na organização.

Reveja o *Administrator Rollout Guide do Oracle CRM On Demand* disponível em My Oracle Support. Transfira e utilize o Modelo de configuração de campos personalizados para planear a implementação devidamente desde o início. O Modelo de configuração de campos personalizados está disponível na página Ferramentas e modelos no Centro de formação e suporte em My Oracle Support.

- Defina a visibilidade de dados e como os dados serão garantidos considerando os factores e funcionalidade seguintes:
  - **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).
  - **Equipas.** Para obter mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 91).
  - **Livros.** Para obter mais informações, consulte Gestão de livros (na página 1294).
  - **Visibilidade do gestor.** Para obter mais informações, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
- Define o modelo de dados e campos relevantes. Avalie que relatórios requerem análise de tendências, análise de tendências em tempo real e os tipos de registo que estes suportam.
- Defina os processos seguintes associados à validação e interacção com dados:
  - Configurar processos de vendas. Para obter mais informações, consulte Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401).
  - Definir disposições de conversão de pistas e correspondências de campos. Para obter mais informações, consulte Administração da conversão de pistas (na página 1389).
  - Definir validação de campo. Para obter mais informações, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134).
  - Definir processos de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão do processo empresarial (na página 1330).
  - Integração do Oracle CRM On Demand com serviços da Internet. Para obter mais informações, consulte Integração dos serviços da Internet (consultar "Integração dos serviços Internet" na página 1612).
- Define Ambientes de teste do cliente (CTEs) e quaisquer ambientes adicionais para formação e testes.

3 Configure a empresa.

Cada empresa é única. No Oracle CRM On Demand, pode personalizar muitas definições da empresa para que correspondam à configuração empresarial.

- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio, etc. da empresa.
- Solicite os direitos de acesso apropriados e CTE. Para obter mais informações sobre a configuração da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

4 Configure os perfis de utilizador.

Os utilizadores numa empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns utilizadores têm acesso a determinados dados, enquanto outros, não. Antes de adicionar estes utilizadores, configure a visibilidade e a função de cada tipo de utilizador.

- Configure os perfis de acesso da empresa. Para obter mais informações, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).
- Configure as funções para os utilizadores do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Adicionar funções (na página 1288).
- Configure o modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipas, etc. Para obter mais informações, consulte Gestão de livros (na página 1294) e Partilhar registos (Equipas) (na página 91).

5 Configure o modelo de dados, por exemplo, adicione ou mude o nome de campos, tipos de registo, etc.

Os requisitos de dados são também exclusivos numa empresa. No Oracle CRM On Demand pode adicionar novos campos aos tipos de registo existentes, mudar os nomes dos campos para corresponderem às condições ou adicionar novos tipos de registo personalizados. Antes de começar a adicionar dados, execute o seguinte procedimento:

- Adicione os novos campos e tipos de registo necessários para a definição do modelo de dados do utilizador. Para obter mais informações, consulte Criar e editar campos (na página 1145) e Adicionar tipos de registo (na página 1207).
- Mude o nome dos campos e tipos de registo que correspondem às condições específicas. Para obter mais informações, consulte Mudar o nome de campos (na página 1153) e Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205).
- Preencha as listas de escolha. Pode utilizar a funcionalidade de importação para importar rapidamente grandes números de valores da lista de escolha. Para obter mais informações, consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1157).
- Configure disposições. Apenas apresentação dos campos necessários para cada função e para utilizar disposições dinâmicas. Para obter mais informações, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161) e Especificar disposições de páginas dinâmicas (na página 1178).
- Configure os processos tais como fluxos de trabalho, processos de vendas, etc. Para obter mais informações, consulte Gestão do processo empresarial (na página 1330) e Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401).
- Configure listas de funções. As 10 primeiras listas aparecem na página principal. Recomenda-se que as listas não devolvam grandes quantidades de dados. Vinte e cinco a 100 registos é o número de registos exequíveis recomendados para tarefas diárias. Recomenda-se também que execute o seguinte:
  - Utilize campos indexados, sempre que possível.
  - Na lista, inclua campos que os utilizadores pretendam actualizar frequentemente.

  Para obter mais informações sobre como configurar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

6 Forneça informações sobre métricas empresariais gerando relatórios.

Utilize a funcionalidade Relatórios no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados relevantes para as necessidades de negócio e, em seguida, torne-as acessíveis aos utilizadores. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Acerca de relatórios.

7 Importe os dados e utilizadores.

Utilize a funcionalidade de importação para importar dados anteriores para o Oracle CRM On Demand. Pode importar todos os utilizadores ou adicioná-los manualmente através da página Gestão de

utilizadores. Quando os utilizadores tiverem sido adicionados, recebem uma mensagem de correio electrónico com a palavra-passe temporária para aceder ao Oracle CRM On Demand e podem começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).

Utilizar modelos de administrador durante a configuração

Pode utilizar modelos de configuração do administrador para ajudá-lo a organizar as informações da empresa e a implementar o Oracle CRM On Demand de forma eficiente.

Depois de introduzir as informações nos modelos, pode utilizar os modelos como referência durante a configuração e personalização da aplicação.

Para aceder aos modelos de configuração do administrador

1. Clique na ligação do modelo pretendido.

   As ligações para os modelos disponíveis são mostradas na secção seguinte.

2. Guarde o modelo no computador.

3. Abra o ficheiro guardado.

Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade Controlo da utilização permite que as empresas monitorizem e analisem a utilização da respectiva aplicação do Oracle CRM On Demand, incluindo a utilização por parte do utilizador, utilização da aplicação e detalhes de instalação e configuração. Um número de relatórios pré-criados sobre o controlo da utilização foi fornecido para comunicar sobre a utilização do Oracle CRM On Demand. Para além dos relatórios pré-criados, a área de informações empresariais Análise do controlo da utilização está disponível na área Analytics do Oracle CRM On Demand Answers para as empresas que pretendem analisar a respectiva utilização do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, pode pretender criar relatórios para fornecer informações sobre o que se segue:

- Utilizadores que não iniciaram sessão durante os últimos 30 dias
- Tipos de registo para os quais não foi criado, actualizado ou eliminado qualquer registo nos últimos 30 dias

- O número de regras de fluxo de trabalho, campos personalizados e separadores personalizados criados no Oracle CRM On Demand

SUGESTÃO: Para obter informações sobre a revisão da utilização dos serviços Internet, consulte Rever a utilização dos serviços Internet (consultar "Rever a utilização dos serviços da Internet" na página 1614).

Para aceder aos relatórios de controlo da utilização pré-criados e para criar novos relatórios na área de informações empresariais Análise do controlo da utilização, tem de possuir o privilégio Controlo da utilização na função de utilizador. O privilégio Controlo da utilização está activo por predefinição para a função do administrador da empresa.

Acerca do privilégio Controlo da utilização

Os administradores da empresa podem activar o privilégio Controlo da utilização para outras funções de utilizador, conforme necessário. No entanto, antes de activar o privilégio Controlo da utilização para uma função de utilizador, tenha em consideração as implicações de activação do privilégio:

- Os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respectiva função de utilizador podem aceder à área de informações empresariais Análise do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand Answers, bem como aos relatórios pré-criados de controlo da utilização.
- O acesso aos dados de controlo da utilização não está protegido por quaisquer outras definições de acesso, tais como definições de acesso para os tipos de registo nos perfis de acesso e funções de utilizador. Portanto, os utilizadores com o privilégio Controlo da utilização na respectiva função podem aceder a todos os dados de controlo da utilização na área de informações empresariais Análise do controlo da utilização.

  Uma vez que alguns dados de utilização da empresa poderão ser considerados confidenciais, terá de assegurar que apenas será concedido aos utilizadores adequados o privilégio Controlo da utilização.
- A criação de relatórios de controlo da utilização pode resultar na utilização intensiva dos recursos do sistema.

Se pretender disponibilizar alguns relatórios de controlo da utilização para determinados utilizadores, mas não pretender que os utilizadores tenham acesso total à área de informações empresariais Análise do controlo da utilização e aos relatórios pré-criados, considere a criação de relatórios personalizados com os dados relevantes. Em seguida, pode armazenar os relatórios personalizados numa pasta de relatórios partilhada e conceder aos utilizadores acesso apenas para a pasta partilhada.

No Oracle CRM On Demand, pode visualizar dados sobre a utilização de atribuições de serviço, consulte Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1126) e Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1127) e dados sobre a utilização de ficheiros e registos, consulte Ver informações de utilização de ficheiros e registos (consultar "Ver informações de utilização de ficheiros e de registos" na página 1128).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de informações empresariais Análise do controlo da utilização e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- Acerca dos relatórios pré-criados (na página 751)
- Área de informações empresariais da análise do controlo da utilização (consultar "Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização" na página 841)

- Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769)

Administração da empresa

Antes de começar. A menos que indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na secção Administração da empresa, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Administração da empresa:

- Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091)
- Activar idiomas (na página 1103)
- Verificar os estados da licença e os utilizadores activos (na página 1104)
- Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1106)
- Definir um calendário fiscal personalizado (na página 1113)
- Repor todas as palavras-passe (na página 1115)
- Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores (na página 1116)
- Restringir a utilização de endereços IP (na página 1116)
- Rever a utilização de recursos da empresa (na página 1117)
- Publicar alertas em toda a empresa (na página 1118)
- Gerir moedas (na página 1120)
- Rever alterações à auditoria com a auditoria principal (na página 1123)
- Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa (na página 1126)
- Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1127)
- Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1128)
- Ver informações de utilização de ficheiros e de registos (na página 1128)

Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais

Tanto as informações da empresa como as predefinições globais são estabelecidas através da página Perfil da empresa.

Informações da empresa. Pode introduzir ou editar o nome da empresa, as moradas de expedição e facturação, o número de telefone e o contacto principal. Se tiver registado um período de teste, algumas informações sobre a empresa serão transferidas dos dados de registo pessoais.

Predefinições globais. Pode estabelecer as predefinições da empresa que os utilizadores poderão substituir.

ATENÇÃO: O administrador da empresa pode alterar a definição País. Se alterar a definição País, informe o Suporte técnico a clientes para que este possa tomar as devidas acções de modo a actualizar a definição Fuso horário, bem como os relatórios e painéis. Idioma, Moeda e Fuso horário só podem ser alterados contactando o Suporte técnico a clientes.

Antes de começar. Para perceber o efeito destas definições, leia Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar "Acerca de definições de perfil para utilizadores" na página 670).

Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para editar o perfil da empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
4. Na página Perfil de empresa, clique no botão Editar (ou utilize a edição incorporada) e efectue as alterações.
5. Guarde o registo.

Esta tabela descreve alguns dos campos apresentados.

Campo	Descrição
Informações chave da empresa	
ID de início de sessão da empresa	Um identificador exclusivo para a empresa. Quando criar novos utilizadores, esta é a primeira parte do ID de início de sessão (ID/ID de utilizador de início de sessão da empresa) do utilizador.
Contacto principal	Assume a predefinição ADMIN ou a designação alternativa do primeiro utilizador da empresa que inicia sessão, mas que pode ser alterado para qualquer utilizador. A actualização do produto e outras informações importantes são enviadas para o contacto principal. Para prevenir no caso do contacto principal não se encontrar disponível, é possível introduzir uma lista de distribuição como endereço de correio electrónico para o contacto principal, de forma a que mais do que uma pessoa seja notificada sobre as falhas do sistema e outras informações importantes. É possível fazê-lo numa de duas formas: ■ É possível introduzir uma lista de distribuição existente como endereço de correio electrónico no registo do utilizador para o contacto principal. No entanto, lembre-se de que se o contacto principal fizer algo no sistema que envie uma mensagem de correio electrónico automática para o respectivo endereço de correio electrónico, toda a lista de distribuição receberá essa notificação. ■ É possível criar um novo utilizador "fictício". Poderá atribuir um nome a

Campo	Descrição
	este utilizador por exemplo "ListaDistribuição" e, em seguida, introduzir a lista de distribuição como endereço de correio electrónico no registo do utilizador relativo ao utilizador fictício. Neste caso, estará a comprometer umas das suas licenças apenas para esta tarefa. Nota: Não poderá tornar o utilizador especificado como contacto principal inactivo. Em vez disso, deverá seleccionar outro utilizador como contacto principal antes de alterar o estado do contacto principal original para Inactivo.
Definições da empresa	
Idioma predefinido	O idioma utilizada como o idioma predefinido para os utilizadores. Pode activar idiomas adicionais para que os utilizadores possam alterar a definição para a sua própria utilização. Para obter informações sobre como adicionar idiomas, consulte Activar idiomas (na página 1103). Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Predefinições locais	As definições regionais utilizadas como predefinição para os utilizadores. Os utilizadores podem alterar a definição para utilização própria sempre que pretenderem a partir da página Perfil do utilizador. Estas definições determinam a formatação para as datas, hora, moeda, números e números de telefone.
Moeda predefinida	A moeda utilizada como a moeda predefinida para os utilizadores. Pode activar moedas adicionais para que os utilizadores possam alterar a definição para utilização própria (consulte Gerir moedas (na página 1120)). No entanto, a moeda definida determina a moeda predefinida utilizada para as previsões de toda a empresa. Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Fuso horário predefinido	Fuso horário predefinido para a empresa. Algumas funções, como a geração de previsões, utilizam o fuso horário das instalações do anfitrião em vez deste fuso horário predefinido. Contacte o Suporte técnico a clientes, para saber que fuso horário é este. Os utilizadores noutras regiões podem escolher o respectivo fuso horário local, definido na página Perfil do utilizador. Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Modo de pré-visualização do registo	Modo de pré-visualização predefinido do registo da empresa do utilizador. Pode activar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela é aberta. Dependendo da definição que seleccionar neste campo, é aberta uma janela de pré-visualização quando os utilizadores colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo ou quando clicam no ícone de pré-visualização que aparece quando colocam o ponteiro do rato numa ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador dispõe também da opção de desactivação da funcionalidade de pré-visualização do registo, através da selecção de

Campo	Descrição
	Desactivado neste campo. Por predefinição, este campo está definido como Clicar no ícone de pré-visualização, quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa. Os utilizadores podem substituir a predefinição da empresa, especificando um modo de pré-visualização do registo diferente, na respectiva página Detalhe pessoal.
Edição incorporada activada	Activa ou desactiva a funcionalidade de edição incorporada. Quando a edição incorporada está activada, os utilizadores podem editar campos directamente nas páginas Lista e nas páginas Detalhes (isto é, sem abrir a página Editar para o registo). A edição incorporada é suportada nas páginas Lista dos registos, nas páginas Detalhes dos registos e em muitos registos ligados, nas páginas Detalhes dos registos principais. Note que os tipos de campo que se seguem, nos registos ligados, não podem ser editados a partir da página Detalhes do registo principal: ■ Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado ■ Campos calculados como, por exemplo, Nome completo ■ Campos só de leitura na página Editar do registo ligado Além disso, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser apresentado em vários registos principais, é possível editar os campos que fazem parte da relação. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta, num registo da conta, o campo Função da equipa pode ser editado, porque o mesmo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. Contudo, os campos Apelido e Nome não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).
Centro de mensagens activado	Controla se: ■ O centro de mensagens aparece na barra de acção. ■ O ícone Notas e lista de notas está disponível nas páginas Detalhes do registo. ■ Os utilizadores podem utilizar o widget do Centro de mensagens.
Campos auditáveis do tipo de registo	O número máximo de campos que pode auditar para cada objecto que é mostrado como um campo só de leitura. O número predefinido é 35, mas os administradores da empresa podem alterar este valor. **Nota:** Com cada campo adicional auditado, tem de ser criado outro registo na base de dados quando esse campo é alterado. A auditoria de demasiados campos ao mesmo tempo poderá afectar o desempenho quando guarda o registo auditado.

Campo	Descrição
Validade da auditoria (dias)	A antiguidade, em dias, dos registos da auditoria de campos antes de serem eliminados. Os administradores da empresa podem definir este valor para um valor entre 1 e 90 dias. Para visualizar o valor definido na empresa, vá para a secção Definições de segurança da empresa na página Perfil da empresa. Tenha em atenção que um valor de zero (0) indica que não existem registos de auditoria de campos a eliminar. Apenas no Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand pode definir um valor de 0. Os administradores da empresa têm de ter o privilégio Administrar auditoria de campos para alterar esta definição.
Sistema de visualização frontal	Se o sistema de visualização frontal estiver activado, estarão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (tais como as secções de registos ligados) na visualização frontal na parte inferior da janela do navegador. Os utilizadores também podem remover completamente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes desactivando a funcionalidade nos perfis pessoais. Para mais informações sobre o sistema de visualização frontal, consulte Descrição geral por página do Siebel CRM On Demand (consultar "Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand" na página 33). **NOTA:** O sistema de visualização frontal pode ser activado ou desactivado ao nível da empresa e por cada utilizador individual. A definição pessoal de um utilizador substitui a definição da empresa. As cores no sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 674).
Método de procura global	Seleccione o método de procura que pretende disponibilizar aos utilizadores na caixa Procurar na barra de acção: ■ **Procura direccionada.** Procura determinados campos para encontrar correspondências, que o sistema apresenta na caixa Procurar. Esta é a predefinição fornecida com a aplicação. Quando um utilizador introduz valores em vários campos, funciona como uma condição "and". O sistema apresenta os registos com campos que correspondem aos valores iniciais de todas as palavras dentro da caixa de texto. Se forem utilizados caracteres universais, a aplicação efectuará uma correspondência de subcadeias. ■ **Procura por palavra-chave.** Procura registos nos campos predefinidos específicos de cada tipo de registo. Isto permite ao utilizador introduzir qualquer coisa numa única caixa de texto com cada palavra que contenha caracteres universais. Esta procura pode influenciar o desempenho. Quando um utilizador introduz um valor numa única caixa, funciona como uma condição "or". O sistema apresenta os registos com um valor correspondente em qualquer dos campos de procura predefinidos. Para mais informações, consulte Localizar registos (na página 45).

Campo	Descrição
Mês de início do ano fiscal	Este campo apresenta o mês de início do calendário fiscal. Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa. Esta definição afecta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano fiscal. Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Data de início do ano fiscal	Este campo apresenta a data no mês de início do ano fiscal especificado. Este campo é inicialmente definido quando a empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa. Esta definição afecta os relatórios que medem as receitas em relação ao ano fiscal. Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Tipo de calendário fiscal	Este campo apresenta o tipo de calendário do ano fiscal utilizado. Pode seleccionar de entre os seguintes valores: Trimestres de calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calendário fiscal personalizado. Esta definição afecta as análises, planos de negócio e previsões baseados na hora. O administrador da empresa não pode alterar este campo. Para actualizar este campo, contacte o Suporte técnico a clientes.
Média da probabilidade de produtos activada	Determina a forma como a probabilidade da oportunidade é actualizada quando o utilizador clica no botão Actualizar totais da oportunidade: ■ Se seleccionada, a probabilidade da oportunidade é calculada com base na média ponderada da oportunidade de cada um dos produtos ligados: Probabilidade da oportunidade = SUM(Receitas previstas do produto)/SUM(Receitas do produto) ■ Se não for seleccionada, a probabilidade não é actualizada como parte da acção. **NOTA:** O botão Actualizar totais da oportunidade está localizado na página Detalhes da oportunidade, na barra de título na secção de informações relacionadas com produtos.
Activar Guardar e adicionar produto	Se esta definição estiver seleccionada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Guardar e adicionar produto será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade em vez de no botão Guardar. Se esta definição não estiver seleccionada e um utilizador criar um novo registo Oportunidade, o botão Guardar e adicionar produto não será apresentado no cabeçalho da página Oportunidade, ficando apenas disponível o botão Guardar.

Campo	Descrição
Activar Divisão de receitas da oportunidade	Seleccione esta opção para activar a divisão de receitas da oportunidade pelos membros da equipa. Quando esta caixa de verificação está seleccionada, os botões Actualizar totais e Distribuir divisão são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade, permitindo a divisão de receitas pelos membros da equipa. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Membro da equipa com uma receita dividida superior a 0. Quando esta caixa de verificação não está seleccionada, os botões Actualizar totais e Distribuir divisão não são apresentados na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade. A página Previsão de receitas da oportunidade e As minhas oportunidades apresentam oportunidades em que o utilizador é um Proprietário da oportunidade.
Definição de tema da empresa	
Nome do tema	O tema determina o aspecto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema predefinido é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e, em seguida, seleccione o tema que pretende para a empresa. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Contacte o administrador da empresa se pretender submeter os temas pessoais para utilização no Oracle CRM On Demand.
Definições de visibilidade de dados da empresa	
Visibilidade do gestor activada	Seleccione esta opção para permitir que os gestores vejam os registos dos utilizadores que reportam directa ou indirectamente aos mesmos. O gestor de um utilizador é determinado pelo campo Reporta a, na página Detalhe do utilizador.
Activar herança da equipa principal	Seleccione esta opção para permitir que as Equipas da oportunidade e do contacto herdem membros da Equipa da conta. Quando activada, qualquer novo membro adicionado à Equipa da conta será também adicionado a cada Equipa da oportunidade e do contacto relacionada com a conta.
Atribuição do grupo predefinido	Seleccione esta opção para permitir aos membros do grupo partilharem a propriedade de contas, actividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras. Para mais informações, consulte Gestão de grupos (na página 1323).
Activar livros	Controla se o Selector de livros apresenta livros personalizados. Se esta caixa de verificação não estiver activada, o Selector de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para os delegados, se estes existirem. **ATENÇÃO:** Não seleccione a opção Activar livros enquanto não tiver criado uma hierarquia de livros própria. Não pode desmarcar esta opção depois de

Campo	Descrição
	seleccionada. No entanto, pode efectuar alterações à hierarquia de livros depois de seleccionar a opção.
Apresentar Selector de livros	Activa ou desactiva o Selector de livros que pode utilizar para refinar procuras de registos de um determinado utilizador, delegado ou livros personalizados.
Definições de integração	
Evento de integração activado	Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente activada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração que necessita.
Modo de compatibilidade dos serviços Internet com a versão 16	Controla se os pedidos dos serviços Internet contendo os símbolos de Nome de utilizador e Palavra-passe são processados como pedidos sem estado ou como pedidos com estado tal como no Oracle CRM On Demand versão 16 e anterior. Esta caixa de verificação está desmarcada por predefinição para todas as novas empresas.
Activar fluxo de trabalho	Se a empresa tiver sido configurada para permitir o fluxo de trabalho, esta definição será apresentada. Esta definição pode ser activada depois de ter criado as condições do fluxo de trabalho que pretende implementar.
Definições de Desktop Integration	
URL alternativo de transferência do PIM Sync	Esta definição é utilizada muito raramente. No entanto, os clientes que configuraram o SSO para Oracle PIM Sync On Demand podem utilizá-la. Se a empresa para a qual trabalha utilizar um cliente PIM Sync diferente do cliente Oracle PIM Sync On Demand padrão, defina este valor para o URL do cliente personalizado que pretende transferir. O URL tem de ser totalmente qualificado, ou seja, começar por *http://* .
Desactivar acesso à página de transferência do PIM Sync	Seleccione esta opção quando utilizar a opção URL alternativo de transferência do PIM Sync para impedir os utilizadores de transferirem o Oracle PIM Sync On Demand a partir do Oracle CRM On Demand. Para mais informações, consulte a descrição do campo para URL alternativo de transferência do PIM Sync.
Desactivar associação de conta expandida de PIM Sync	Quando esta opção está seleccionada, o Oracle PIM Sync On Demand cria uma ligação exacta de contactos com contas no Oracle CRM On Demand. **ATENÇÃO:** Quando esta opção está seleccionada, o Oracle PIM Sync On Demand duplica quaisquer registos que não sejam idênticos durante a sincronização PIM.

Campo	Descrição
Desactivar associação de conta de PIM Sync	Seleccione esta opção para desactivar a correspondência de contas durante a sincronização PIM. Quando este sinalizador está definido, o campo Empresa do PIM é correspondido para o campo Nome da empresa do PIM no registo do contacto do Oracle CRM On Demand, sendo ignorados os métodos padrão de correspondência de contas. **ATENÇÃO:** Quando esta opção está seleccionada, o Oracle PIM Sync On Demand duplica quaisquer registos que não sejam idênticos durante a sincronização PIM. Para obter mais informações sobre a correspondência de contas, consulte Acerca do motor de sincronização e correspondência de campos (na página 705).
Acesso de edição do cliente offline	Esta definição verifica o acesso de edição ao registo quer durante o envio quer durante a transferência (nas versões anteriores, o Oracle CRM On Demand só verificava o acesso durante a transferência). Recomenda-se que verifique o acesso no momento do envio de dados. As três opções são: Verificar no envio (este é o valor predefinido para novos clientes), Verificar na transferência, nenhum. Verificar no envio é a opção recomendada para utilização por parte dos clientes. Se a opção da lista de escolha em branco estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso da mesma forma que a opção Verificar na transferência.
Definições de segurança da empresa	
Tempo limite de inactividade da empresa (minutos)	Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão do utilizador terminar devido à inactividade. Se o valor para este campo estiver em branco, a definição de tempo limite da sessão interactiva é determinada pelo valor Tempo limite de inactividade predefinido do sistema. Pode visualizar a definição actual Tempo limite de inactividade predefinido do sistema, localizada na parte superior da secção Definições de segurança da empresa, na página Perfil da empresa. Este valor está visível quando edita a página Perfil da empresa. Pode contactar o Suporte técnico a clientes para actualizar o valor Tempo limite de inactividade da empresa para um valor entre 10 minutos e 60 minutos.
Tipo de autenticação	Apresenta os tipos de autenticação permitidos para a empresa. Este valor só pode ser atribuído pelo Suporte técnico a clientes. São possíveis os seguintes valores: ■ Apenas ID do utilizador/palavra-passe - Todos os utilizadores devem iniciar sessão utilizando o respectivo ID do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ Apenas entrada em sessão única - Todos os utilizadores devem iniciar sessão com o mecanismo de entrada em sessão única da empresa. Os IDs do utilizador e as palavras-passe do Oracle CRM On Demand não são aceites. ■ ID do utilizador/palavra-passe ou entrada em sessão única - Pode ser utilizado o ID do utilizador e palavra-passe para o Oracle CRM On Demand ou a entrada em sessão única para iniciar sessão no Oracle

Campo	Descrição
	CRM On Demand. O tipo de autenticação pode ser definido para cada utilizador pelo administrador da empresa, na página Perfil do utilizador. Se o valor do utilizador estiver vazio, a definição ao nível da empresa será utilizada para esse utilizador.
Identificador externo para início de sessão único	Identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Suporte técnico a clientes quando a Entrada em sessão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, apesar de ser possível definir identificadores externos para cada utilizador na página Perfil do utilizador.
Página de início de sessão para autenticações de ID de utilizador/palavra-passe	URL para uma página Início de sessão personalizada específica da empresa, que substitui a página Início de sessão predefinida do Oracle CRM On Demand. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado - (o URL deve começar por http:// ou por https://). Esta página é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou de a sessão do mesmo terminar por motivos de inactividade. Cabe à empresa indicar aos respectivos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando esta página, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand.
Página de início de sessão para autenticações de SSO	URL para a página Início de sessão personalizada específica da empresa, que é apresentada depois de um utilizador terminar sessão ou quando a sessão do utilizador termina por motivos de inactividade, caso o utilizador tenha iniciado sessão originalmente no Oracle CRM On Demand utilizando a Entrada em sessão única. Normalmente, a página está alojada num servidor da Internet da empresa, por exemplo, o portal de Entrada em sessão única da empresa. O URL deve ser totalmente qualificado (deve começar por http:// ou por https://). Cabe à empresa indicar aos utilizadores que iniciem sessão inicialmente utilizando a respectiva página Entrada em sessão única, em vez da página predefinida do Oracle CRM On Demand. Se um utilizador que tenha iniciado sessão utilizando a Entrada em sessão única, terminar sessão e esta definição estiver em branco, será apresentada uma página genérica com a mensagem "A sessão terminou".
URL do Serviço de transferência interlocal para autenticações de Início de sessão único	URL do Serviço de transferência interlocal SAML, utilizado para a Entrada em sessão única no Oracle CRM On Demand e atribuído pelo Suporte técnico a clientes, quando a Entrada em sessão única é configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa.
Restrições do endereço IP activadas	Consulte Restringir a utilização de endereços IP (na página 1116).
Protecção da falsificação de pedidos entre locais	Activa uma funcionalidade que impede ataques de falsificação de pedidos entre locais. Quando esta caixa de verificação está seleccionada, os utilizadores que criarem um código personalizado para interagir com o

Campo	Descrição
	Oracle CRM On Demand, poderão necessitar que seja incluído um símbolo de segurança como parâmetro oculto no respectivo código. Para mais informações sobre a protecção da falsificação de pedidos entre locais, consulte Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais (na página 1103). Esta caixa de verificação está seleccionada por predefinição quando a empresa do utilizador é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand, pelo que não é possível alterar a definição.
Activar incorporação de IFRAME	Por motivos de segurança, esta caixa de verificação é desmarcada por predefinição e deve ser marcada apenas quando necessário. Ao marcar esta caixa de verificação, permite aos utilizadores incorporar as páginas do Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local. Se os utilizadores tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand num iFRAME noutra página da Internet do local e esta caixa de verificação estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand é expandida de forma tornar-se a página principal. Esta definição não afecta os widgets do Oracle CRM On Demand que incorpora nas aplicações do ambiente de trabalho.
Definição da visibilidade do Analytics	
Áreas de informações empresariais de relatórios	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar registos de relatórios em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: Visibilidade do gestor - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem directamente aos respectivos subordinados. (Esta é a predefinição.) Visibilidade da equipa - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da conta e da oportunidade. Será aplicada esta definição global da empresa, a não ser que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais de relatórios nas respectivas páginas Detalhe pessoal. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 743), nomeadamente a secção Acerca da visibilidade de registos em relatórios.
Áreas de informações empresariais do histórico	Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade para os utilizadores que pretendem visualizar registos de relatórios do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de históricos ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do aqueles que aparecem nos relatórios em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores: Visibilidade do gestor - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que pertencem directamente aos respectivos subordinados. (Esta é a predefinição.) Visibilidade da equipa - Permite que os utilizadores visualizem os próprios dados e os dados que partilham com as Equipas da conta e da

Campo	Descrição
	oportunidade. Visibilidade total - Esta definição combina as vistas Visibilidade do gestor e Visibilidade da equipa. Será aplicada esta definição global da empresa, a não ser que os utilizadores definam um valor para a definição Áreas de informações empresariais do histórico nos respectivos detalhes pessoais. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 743), nomeadamente a secção Acerca da visibilidade de registos em relatórios.
Posso ler todos os registos com base na função	Utilize a lista de escolha se pretender que a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilize a definição Posso ler todos os registos com base na função, conforme definido na página Acesso ao tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a definição de visibilidade Posso ler todos os registos for seleccionada pelo Administrador para a função de utilizador num determinado objecto, (clicando em Admin, Gestão de utilizadores e controlos de acesso, Gestão de funções, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registo), pode visualizar todos os registos desse objecto no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a definição Posso ler todos os registos com base na função seja activada através do Perfil da empresa ou do Perfil do utilizador. Consulte Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função (na página 672) para obter orientações sobre quando e como activar Posso ler todos os registos com base na função. Se não seleccionar Posso ler todos os registos com base na função, a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilizará a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico.
Definições de comunicações	
Conclusão automática	Se seleccionar esta definição, o Oracle CRM On Demand concluirá automaticamente a Actividade de comunicação quando um agente terminar qualquer chamada ou comunicação por correio electrónico ou quando um agente reatribuir mensagens de correio de voz. O agente não vê o formulário Conclusão. O estado da actividade é definido automaticamente como Concluído e o código de resolução é definido como Conclusão automática. **NOTA:** Esta definição não se aplica se um agente clicar manualmente no botão Conclusão numa página Detalhes da actividade de comunicação. Por exemplo, depois de ouvir uma mensagem de correio de voz, o agente pode clicar no botão Conclusão na página Detalhes da actividade de correio de voz, para apresentar um formulário Conclusão e concluir a Actividade.
Informações adicionais	
Utilizadores licenciados, Utilizadores activos, Utilizadores inactivos	Estes números são só de leitura, mostrando o número de utilizadores licenciados em conjunto com o estado actual dos utilizadores.

NOTA: Poderão aparecer alguns campos adicionais se a empresa tiver determinadas funcionalidades activadas.

Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais

Para prevenir ataques de falsificação de pedidos entre locais, os utilizadores que criam o código personalizado que contém pedidos POST HTTP (incluindo pedidos Java Script assíncrono e XML (AJAX)) que tentam actualizar, criar ou eliminar dados no Oracle CRM On Demand devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for utilizado de forma incorrecta, o pedido falhará. Quando o pedido falha, o utilizador irá ver uma mensagem de erro indicando que o pedido não pode ser concluído, porque a chave é inválida ou expirou e o utilizador tem de actualizar a página.

O token de segurança que os utilizadores devem incluir no respectivo código é mostrado na tabela seguinte.

Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

NOTA: O código de token é sensível a maiúsculas/minúsculas e deve ser tal e qual como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca a falha do pedido.

Esta funcionalidade de protecção para falsificação de pedidos entre locais é controlada pela caixa de selecção Protecção da falsificação de pedidos entre locais activada no perfil da empresa. A funcionalidade é activada por predefinição quando a empresa é configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand e não pode desactivá-la.

Activar idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em várias línguas. Todos os campos de texto predefinido fornecidos com o produto, tais como campos e valores da lista de escolha, juntamente com a ajuda online e as iniciações são apresentados nas línguas disponíveis.

No entanto, quando personalizar campos ou valores da lista de escolha, tem de introduzir manualmente os equivalentes noutras línguas, caso pretenda os que aparecem nas versões traduzidas. Caso contrário, aparecem na língua original a azul entre parênteses, independentemente da língua seleccionada.

Inicialmente, a única língua activa é a língua seleccionada como predefinição da empresa quando esta efectuou a inscrição no Oracle CRM On Demand.

Para que as opções de idiomas fiquem disponíveis também para os utilizadores, tem de as activar.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para activar os idiomas

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Idiomas.
4. Na coluna Activo, seleccione os idiomas que pretende disponibilizar aos funcionários.

   NOTA: Os formatos para a apresentação de datas, horas e moeda são determinados por outras definições, e não a definição Língua.
5. Guarde o registo.

Verificar os estados da licença e os utilizadores activos

Pode verificar o estado da licença e compare-o ao número de utilizadores activos. Precisa de uma licença para cada utilizador activo. (Um *utilizador activo* é um utilizador que pode aceder à aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para verificar o estado da licença e os utilizadores activos e inactivos

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
4. Na secção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de utilizadores licenciados, activos e inactivos.
   - Se tiver utilizadores activos que já não precisem de aceder à aplicação, poderá libertar licenças desactivando-os. Para mais informações sobre como desactivar licenças, consulte Desactivar utilizadores (na página 1238).
   - Se pretender adquirir mais licenças, contacte o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe

O Oracle CRM On Demand fornece os mais elevados níveis de segurança para a empresa. As restrições de segurança foram criadas para garantir que só os utilizadores autorizados têm acesso aos dados.

Além disso, pode impor políticas de início de sessão, de palavra-passe e de autenticação para aumentar o nível de segurança na empresa. Por exemplo, pode definir o tempo limite de início de sessão para 15 minutos para aderir melhor às políticas de segurança da empresa. Se algum dos utilizadores se esquecer da palavra-passe, estes podem receber uma nova respondendo simplesmente a um conjunto de perguntas de validação. Como medida de segurança adicional, pode especificar o número de horas que uma sessão activa pode durar. Por exemplo, pode configurar uma sessão activa de início de sessão do utilizador para durar uma hora. Quando o utilizador atingir o limite da sessão activa e tentar executar uma acção no Oracle CRM On Demand, o utilizador tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão antes de continuar a sessão.

Considerações de segurança

Antes de configurar os controlos de início de sessão e palavra-passe, é necessário que tenha em consideração as necessidades de segurança. Algumas das perguntas que deve responder são:

- Qual o tipo de ID de utilizador que pretende utilizar?
- Durante quanto tempo pretende que a palavra-passe temporária de um utilizador gerada pelo sistema seja válida?
- Qual é o número máximo de tentativas de início de sessão que será permitido antes bloquear o acesso de um utilizador à aplicação?
- Durante quanto tempo será o bloqueio de início de sessão? Qual a frequência da alteração das palavras-passe dos utilizadores?
- As novas palavras-passe têm de ser diferentes das palavras-passe antigas?
- Qual é o comprimento mínimo da palavra-passe?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas com êxito pelos utilizadores de modo a permitir que estes possam repor as respectivas palavras-passe caso se esqueçam das mesmas?
- Quantas perguntas de segurança têm de ser respondidas correctamente antes da reposição automática da palavra-passe de um utilizador efectuada pela aplicação?
- Pretende permitir que os utilizadores alterem os respectivos IDs de utilizador ou endereços de email?
- Quanto tempo pretende que dure uma sessão activa do utilizador?

Depois de definir as políticas de início de sessão e de palavra-passe, pode implementá-las nas páginas Administração da empresa na aplicação.

Alterações das definições da palavra-passe

Se efectuar alterações nas definições da palavra-passe, o sistema não impõe as alterações antes da expiração das palavras-passe actuais. Por exemplo, se alterar o comprimento mínimo da palavra-passe de sete caracteres para 10 e um utilizador já tiver uma palavra-passe de sete caracteres, o utilizador pode utilizar a palavra-passe de sete caracteres até que esta expire. Nessa altura, o utilizador terá de criar uma nova palavra-passe de, pelo menos, 10 caracteres.

Será melhor definir a política interna e seleccionar as definições antes de adicionar novos utilizadores ao sistema. Se, no entanto, tiver de efectuar imediatamente uma alteração na política de segurança, pode repor todas as palavras-passe de utilizador. Esta acção gera uma mensagem de correio electrónico para todos os utilizadores da empresa fornecendo uma nova palavra-passe temporária. Tem de ter o privilégio Repor palavras-passe para efectuar este procedimento.

O que acontece quando os utilizadores se esquecem das respectivas palavras-passe?

Os utilizadores que têm o privilégio Repor palavra-passe pessoal na respectiva função podem submeter um pedido de reposição se a esquecerem da mesma. Podem utilizar a ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Tem de definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os utilizadores têm de fornecer para a reposição das respectivas palavras-passe. Quando esta funcionalidade estiver configurada, os utilizadores conseguem repor as respectivas palavras-passe do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

Definir os controlos de palavra-passe da empresa

É possível definir a política de palavra-passe para o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de palavra-passe para estar em conformidade com os protocolos da empresa sobre o comprimento de palavras-passe aconselhável e o período de validade das mesmas.

Para definir os controlos de palavra-passe da empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Controlo de início de sessão e palavra-passe.
4. Na página Controlo de início de sessão e palavra-passe de empresa, preencha as informações e guarde as definições.

   A tabela seguinte descreve as definições.

   NOTA: Para repor a palavra-passe, os utilizadores devem ter o privilégio Repor palavra-passe pessoal na respectiva função de utilizador. Para repor a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, os utilizadores também devem ter perguntas e respostas de segurança definidas no sistema.

Definição	Valores possíveis	Utilização
Informações da política de início de sessão		
ID de início de sessão da empresa	Caixa de texto	É um identificador exclusivo da empresa. Quando criar novos utilizadores, este identificador será a primeira parte do ID de início de sessão (ID de início de sessão da empresa) do utilizador. Quando são criados novos utilizadores e o Tipo de ID de utilizador predefinido é ID de início de sessão da empresa, a parte Domínio da empresa do ID de utilizador será

		previamente preenchida com este valor. Esta definição também pode ser acedida a partir da página Perfil da empresa.
Número máximo tentativas de início de sessão.	3, 5 ou 10 tentativas	O número máximo de tentativas falhadas de início de sessão permitido antes de a conta do utilizador ser bloqueada.
Duração do bloqueio de início de sessão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O período de tempo em que a conta do utilizador está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	A duração que uma sessão activa do utilizador pode durar antes de ser pedido ao utilizador para voltar a introduzir as respectivas credenciais de início de sessão. Este campo aceita número inteiros positivos de zero (0) a 9999. Para visualizar o valor predefinido para esta definição, vá para a página Políticas de início de sessão e de palavra-passe na Administração da empresa. Quando utilizar o Oracle CRM On Demand, tem de voltar a introduzir as credenciais de início de sessão quando a sessão activa atingir a respectiva duração máxima. Quando utilizar serviços Internet e a sessão activa terminar, o cliente de serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.
Informações de controlo de palavra-passe		
Expirar palavras-passe de utilizador a	30, 60, 90 dias, um ano ou nunca expira	O período de tempo durante o qual uma palavra-passe de utilizador é válida. Após este período de tempo, o utilizador é obrigado a alterar a

		palavra-passe.
Comprimento mínimo da palavra-passe	Número entre 6 e 10	O número mínimo de caracteres que podem ser utilizados para uma palavra-passe.
Número máximo de alterações de palavra-passe	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a palavra-passe de um utilizador pode ser alterada tal como está especificado na definição de Período limite de alteração da palavra-passe. Se um utilizador tentar alterar a palavra-passe mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.
Período limite de alteração da palavra-passe	Número de dias (de 1 a 7)	O período de tempo durante o qual se aplica a definição Número máximo de alterações de palavra-passe.
A nova palavra-passe deve ser diferente da antiga	Caixa de verificação	Aplica-se quando um utilizador altera a palavra-passe.
Informações de autenticação		
Número de perguntas de segurança a preencher	Número entre 1 e 8	Esta definição determina a quantidade de perguntas e respostas de segurança que um utilizador tem de configurar. As perguntas e respostas do utilizador são armazenadas para uma utilização futura. **NOTA:** Os utilizadores configuram as perguntas de segurança quando iniciam sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Os utilizadores também podem alterar as perguntas de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Configurar as perguntas sobre segurança (consultar "Configurar as perguntas de segurança" na página 678).

		Quando os utilizadores repõem a palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, têm de responder de determinadas perguntas de segurança que tenham sido definidas. É possível especificar que os utilizadores têm de configurar um número maior de perguntas do que o exigido para responder ao repor uma palavra-passe. Uma selecção aleatória das perguntas que o utilizador configura é apresentada para autenticar o utilizador ao repor a palavra-passe.
Número de perguntas de segurança a responder	Número entre 1 e 8	Esta definição determina o número de perguntas de segurança que um utilizador tem de responder ao repor uma palavra-passe a partir da ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Quando o utilizador submete o pedido para repor a palavra-passe, o utilizador recebe, pouco depois, uma ligação para uma página temporária. Na página temporária, o utilizador tem de responder ao número de perguntas de segurança especificado nesta definição para que a palavra-passe possa ser reposta. O valor neste campo tem de ser menor que ou igual ao valor no campo Número de perguntas de segurança a concluir, uma vez que não pode ser exigido ao utilizador que responda a mais

		perguntas do que aquelas que foram configuradas pelo utilizador.
Número de dias de validade do início de sessão temporário	Número de dias (1 a 14)	Esta definição determina o número de dias de validade de uma palavra-passe de início de sessão temporário. É normalmente enviado um correio electrónico com informações de início de sessão temporário quando é adicionado um novo utilizador ou quando o administrador da empresa ou o Suporte técnico a clientes repõe a palavra-passe do utilizador.
Número de tentativas de início de sessão com palavra-passe temporária	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas de início de sessão permitidas com uma palavra-passe de início de sessão temporária. Se este valor for ultrapassado, as informações de início de sessão temporário do utilizador passarão a ser inválidas e a palavra-passe do utilizador terá de ser novamente reposta.
Informações adicionais		
Permitir que os utilizadores alterem o ID de utilizador	Caixa de verificação	Se a caixa de verificação for seleccionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o ID do utilizador. Se a funcionalidade não estiver activada, apenas o administrador da empresa pode alterar os IDs de utilizador.
Permitir que utilizadores alterem o endereço de email	Caixa de verificação	Se esta caixa de verificação for seleccionada, os utilizadores que editem o perfil de utilizador podem alterar o endereço de correio electrónico. Se esta funcionalidade não estiver activada, apenas o administrador da empresa

		poderá alterar os endereços de correio electrónico.
Opção de sessão concorrente	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Parar e terminar existente	Esta definição permite gerir como é que o Oracle CRM On Demand processa as sessões concorrentes enquanto utiliza as credenciais de início de sessão. A opção, Permitir com notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand notifica o utilizador que outra sessão está em curso, utilizando os mesmos detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand também notifica o utilizador da outra sessão. A opção, Permitir sem notificação, permite participar em sessões concorrentes. No entanto, o Oracle CRM On Demand não notifica qualquer utilizador de que a outra sessão está em curso. A opção, Parar e terminar existente, fecha a primeira sessão existente e deixa a segunda nova sessão em curso. Os utilizadores de ambas as sessões são notificados das acções.

Acerca dos calendários fiscais

Estão disponíveis dois tipos de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se o ano fiscal do utilizador seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), poderá utilizar este tipo de calendário no perfil da empresa.
- **Calendário fiscal personalizado.** Se o calendário do utilizador seguir um calendário diferente, como 4-5-4, poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se utilizar um calendário fiscal padrão ou um calendário fiscal personalizado, será definido um ano fiscal uma vez para a sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite-lhe automaticamente utilizar os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

Calendários fiscais padrão

Os calendários fiscais padrão são períodos que acompanham um calendário geralmente definido, como um calendário Gregoriano, e podem ter início em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se utilizar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, seleccione um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- Modelo de calendário 4-4-5
- Modelo de calendário 5-4-4

Quando utiliza calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente os períodos fiscais até ao ano 2020. Pode visualizar as definições para o seu calendário fiscal padrão, mas não as pode alterar. Se pretender alterar a definição do calendário, contacte o Suporte técnico a clientes. O Suporte técnico a clientes preenche o calendário fiscal do utilizador com dados e especifica o tipo de calendário quando a empresa do utilizador está a ser configurada.

NOTA: Quaisquer alterações efectuadas na definição do ano fiscal só serão reflectidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand quando for executada uma ETL (Extracção, transformação, carregamento) completa.

Para visualizar a definição do calendário fiscal padrão

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
3. Na secção Definições da empresa, reveja os seguintes campos:
   - Mês de início do ano fiscal
   - Data de início do ano fiscal
   - Tipo de calendário fiscal

NOTA: Quando são efectuadas alterações na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand actualiza todos os dados nos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand só actualiza os dados futuros nas previsões.

Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para acomodar as empresas que não utilizam meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O seu administrador da empresa define os calendários fiscais personalizados. O utilizador tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano que pretenda criar planos de negócio, objectivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte Definir um calendário fiscal personalizado (na página 1113).

Definir um calendário fiscal personalizado

O administrador da empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para ficar em conformidade com o ano fiscal da empresa. Os calendários fiscais personalizados reflectem-se em todos os relatórios, planos de negócios, objectivos e quotas de utilizador.

NOTA: Para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir a empresa.

Para configurar os calendários fiscais personalizados, tem de executar o seguinte:

1. Contacte o Suporte técnico a clientes para activar a utilização de calendários fiscais personalizados para a empresa.
2. Defina os calendários fiscais da empresa.
3. Verifique se o calendário fiscal personalizado está activo na empresa.

ATENÇÃO: Depois de activar a opção de calendário fiscal personalizado para a empresa, não é possível desactivar esta opção. Recomenda-se que os administradores da empresa não activem calendários fiscais personalizados, excepto se compreenderem integralmente as funcionalidades dos calendários fiscais do Oracle CRM On Demand.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões. O administrador da empresa tem de definir os registos do calendário fiscal personalizado antes de activar as previsões. Uma vez que as previsões podem ocupar mais do que um trimestre em duração, é possível que uma previsão possa incluir dados de vários anos fiscais. Assim, para garantir que dados suficientes se encontram disponíveis para a série de previsão a gerar, um calendário fiscal personalizado tem de ser criado para cada ano que a empresa pretende gerar previsões. Além disso, o administrador da empresa tem de actualizar a definição da previsão antes que a definição do novo calendário fiscal personalizado possa ser utilizada nas previsões. Se a definição da previsão não for actualizada antes da data da previsão seguinte, as previsões não são geradas. Para mais informações sobre como actualizar definições da previsão, consulte Actualizar a definição da previsão (na página 1400).

Para definir um novo calendário fiscal personalizado

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
4. Na página Lista de calendários fiscais, clique em Novo calendário fiscal.
5. No menu, seleccione o ano fiscal que pretende.

   O nome do calendário fiscal é preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal de 2009. Este valor é só de leitura.

6 Introduza as seguintes informações:

a **Descrição.** Adicione quaisquer informações extra sobre a definição fiscal personalizada. Este campo tem um limite de 250 caracteres.

b **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.

c **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.

d **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.

e **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones de calendário para indicar as datas de início para cada um dos meses fiscais deste trimestre.

f **Informações adicionais.** Clique no ícone de calendário para indicar o início do ano fiscal seguinte.

NOTA: Um ano fiscal não pode ter mais de 99 semanas de duração. Se introduzir um valor para Início do ano fiscal seguinte que seja posterior a 99 semanas a contar da data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro pede-lhe que introduza um valor correcto.

7 Clique em Guardar.

NOTA: Tem de criar calendários fiscais sequencialmente, por exemplo, tem de criar o calendário fiscal de 2010 antes de criar o calendário fiscal de 2011.

A nova definição de calendário fiscal personalizado não se reflecte no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) nocturno.

Para visualizar os detalhes de um calendário fiscal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.

3 Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.

4 Na página Lista de calendários fiscais, clique no nome do ano fiscal para o qual pretende visualizar os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal apresenta os meses fiscais individuais para o ano seleccionado e a data de início do ano fiscal seguinte.

NOTA: Se estiver a mudar de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registos do ano fiscal anterior aparecem como só de leitura na página Lista de calendários fiscais e todos os registos futuros do ano fiscal que o Oracle CRM On Demand gerar são eliminados. Para obter mais informações sobre informações de calendários fiscais padrão, consulte Acerca dos calendários fiscais (na página 1111).

Para editar o calendário fiscal da empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Administração do calendário fiscal, clique na ligação Definição do calendário fiscal.
4. Na página Lista de calendários fiscais, localize o calendário fiscal que pretende actualizar e clique em Editar.
5. Introduza os novos detalhes para o calendário fiscal e clique em Guardar.

   Quaisquer alterações à definição de calendário fiscal personalizado não se reflectem no Analytics até à execução de um ETL (Extrair, Transformar e Carregar) nocturno.

NOTA: Se tiver definido um calendário fiscal personalizado, pode alterá-lo editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores ao ano fiscal actual são só de leitura. Não é possível eliminar calendários fiscais personalizados.

Repor todas as palavras-passe

Pode repor ao mesmo tempo todas as palavras-passe dos utilizadores (incluindo a do administrador).

Exemplo de utilização 1. Quando estiver a configurar a aplicação, crie utilizadores e defina os respectivos Estados para Activos, mas não envie as suas palavras-passe por correio electrónico. Após concluir a configuração e a aplicação estar pronta para utilização, reponha todas as palavras-passe. Esta acção envia mensagens de correio electrónico para todos os utilizadores activos de uma só vez, notificando-os das respectivas palavras-passe temporárias e dando-lhes acesso à aplicação.

Exemplo de utilização 2. Alterou a política de controlo de palavras-passe e pretende que todos os utilizadores estejam em conformidade com esta nova política. Reponha todas as palavras-passe para que os utilizadores tenham de alterar as respectivas palavras-passe quando iniciarem sessão na próxima vez.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa ou Repor palavras-passe.

Para repor todas as palavras-passe

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
4. Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Repor todas as palavras-passe.

   São enviadas mensagens de correio electrónico a todos os utilizadores, notificando-os das respectivas novas palavras-passe temporárias. Os utilizadores que estiverem actualmente com a sessão iniciada podem continuar a trabalhar, mas terão de introduzir as novas palavras-passe temporárias no próximo início de sessão.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Repor a palavra-passe de um utilizador (na página 1233)
- Configurar utilizadores (na página 1219)
- Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1106)

Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores

Pode rever o histórico do início de sessão de todos os utilizadores na empresa. A página do histórico do início de sessão mostra os utilizadores que estão a utilizar a aplicação e o momento da utilização. A página do histórico do início de sessão também regista a actividade de início de sessão efectuada pelo Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para rever a actividade de início de sessão de todos os utilizadores

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Auditoria de recursos, clique na ligação Auditoria de início de sessão.
4. Reveja o histórico de início de sessão da aplicação.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Rever a actividade de início de sessão de um utilizador (na página 1234)

Restringir a utilização de endereços IP

Esta funcionalidade permite à empresa restringir acesso ao sistema para intervalos de endereços IP específicos. Pode utilizar esta funcionalidade para garantir que os utilizadores só acedem ao sistema a partir de localizações de rede específicas, tal como o escritório. Se esta funcionalidade estiver activa, os utilizadores só podem iniciar sessão na aplicação a partir das máquinas que têm os endereços IP dentro do intervalo especificado.

Antes de começar. Contacte o Suporte técnico a clientes para que possam activar a filtragem de IP para a empresa. Depois disso, para executar este procedimento, a sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para restringir a utilização de endereços IP

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Clique na ligação Definições de segurança.
4. Na página Definições de segurança, introduza os endereços IP aceitáveis para iniciar sessão.

   SUGESTÃO: Reveja as informações no ecrã sobre a forma correcta de introduzir endereços IP.
5. Guarde o registo.

Rever a utilização de recursos da empresa

Pode rever a utilização dos recursos de toda a empresa, incluindo as alterações nas seguintes áreas:

- Repor palavra-passe
- Palavra-passe esquecida
- Responder perguntas sobre segurança
- Alterar identificador do início de sessão único
- Alteração do ID do utilizador
- Alteração do endereço de correio electrónico
- Definir palavra-passe
- Palavra-passe inicial
- PIM Sync
- Offline

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para rever a utilização de recursos da empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Auditoria de recursos, clique na ligação Auditoria.
4. Reveja o histórico de utilização de recursos da empresa.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Sincronizar com PIMs (na página 702)

Alertas

Clique no tópico pretendido:

- Rever os alertas (na página 38)
- Publicar alertas de toda a empresa (consultar "Publicar alertas em toda a empresa" na página 1118) (Apenas administradores)
- Trabalhar com listas (na página 75)
- Campos de alertas (na página 1119)

Publicar alertas em toda a empresa

Os alertas de toda a empresa aparecem na página A minha página principal de cada funcionário. Pode utilizar alertas para transmitir as informações de toda a empresa, tal como avisos de reunião e alterações à política.

NOTA: Os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na página A minha página principal dos funcionários durante dois dias. Para aumentar o período em que o alerta aparece, efectue as alterações na página Editar alertas depois de o primeiro alerta ser apresentado. Para obter instruções, siga o procedimento desta secção.

Pode ligar os ficheiros ou URLs aos alertas. Por exemplo, quando estiver a criar um alerta de aviso de reunião, pode adicionar uma ligação a uma página da Internet com direcções para a localização da reunião.

Antes de começar. (Opcional) Crie ou localize uma página da Internet ou ficheiro que contenha informações que pretenda partilhar. Certifique-se de que o caminho para a página da Internet ou ficheiro está acessível para os utilizadores. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Para criar ou actualizar alertas de toda a empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Gestão de alertas, clique na ligação Alertas de empresa.

   Aparece a página Alertas com uma lista de alertas de empresa.
4. Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique no botão Novo.

- Clique no título do alerta que pretende editar e, em seguida, clique no botão Editar.

5 Na página Novo alerta ou Editar alertas, preencha com as informações necessárias.

6 Guarde o alerta.

7 Para adicionar um anexo ao alerta, clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.

8 Clique no botão Adicionar anexo e introduza as informações.

9 Na página Editar anexo, clique em Guardar.

10 Para adicionar um URL ao alerta, clique no título do alerta na página Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.

11 Clique no botão Adicionar URL e introduza as informações.

12 Na página Editar anexo, clique em Guardar.

Campos de alertas

A seguinte tabela descreve as informações do campo que poderão ser visualizadas num registo de alerta. Se for um administrador, poderá ver e actualizar todos os campos de alertas. Caso contrário, está restringido à visualização de um número limitado de campos de alertas.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta tal como será apresentado em A minha página principal.
Priority	Prioridade do alerta, a qual é indicada pelo ícone junto do mesmo em A minha página principal.
Criado por	Pessoa que cria o alerta. Gerado pelo sistema.
Hiperligação	URL ou nome do ficheiro e caminho do directório associados ao alerta.
Descrição do alerta	Texto tal como será apresentado no alerta.
Data de publicação	Data em que pretende que seja iniciada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Data de expiração	Data em que pretende que seja terminada a transmissão do alerta em A minha página principal.
Hiperligação apresentada	Texto tal como será apresentado para a hiperligação no alerta. Isto é obrigatório se tiver introduzido uma hiperligação. Por exemplo, para a ligação (URL) “http://empresa.local/doc_2389.html”, poderá escrever “Indicações para a reunião” para o texto da hiperligação no alerta.

SUGESTÃO: É possível criar listas filtradas para limitar o tipo de registos de alertas apresentados ao mesmo tempo. Para obter instruções, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre alertas de toda a empresa:

- Publicar alertas em toda a empresa (na página 1118)

Gerir moedas

Para permitir aos utilizadores fazer e controlar os negócios em qualquer moeda, tem de activar essas moedas. Caso contrário, a moeda predefinida configurada para a empresa é a única opção.

Se os funcionários registarem transacções noutras moedas, também terá de configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda predefinida da empresa. A aplicação utiliza as taxas de câmbio durante a agregação de receitas para relatórios e previsões.

ATENÇÃO: Certifique-se de que configura as taxas de câmbio antes de os utilizadores introduzirem transacções para todas as moedas que activar.

Pode introduzir várias taxas de câmbio para qualquer moeda activa. Cada entrada consiste na Data do câmbio e numa Taxa de câmbio para essa data. Para determinar qual a taxa de câmbio a utilizar para uma determinada transacção, a aplicação segue estas regras:

Modo de conversão do Oracle CRM On Demand de taxas de câmbio entre a moeda predefinida da empresa e a moeda predefinida do utilizador

Neste caso, uma empresa possui as seguintes moedas:

- A moeda predefinida para uma empresa é o dólar americano (USD).
- Esta empresa também tem moedas adicionais activadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
- Esta empresa tem taxas de câmbio definidas entre o USD e o EUR e entre o USD e GBP.
- O utilizador introduz as receitas da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda predefinida do utilizador é GBP.
- O Oracle CRM On Demand executa a conversão de EUR para GBP da seguinte forma:
  - Converte primeiro as receitas da oportunidade na moeda predefinida da empresa, ou seja, de EUR para USD.
  - Em seguida, converte as receitas da oportunidade na moeda do utilizador, ou seja, de USD para GBP.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nas agregações de previsões

Neste caso, aplicam-se as seguintes regras:

- Se existir uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transacção, esta utiliza esse valor de Taxa de câmbio.

- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transacção, mas existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transacção, esta utilizará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transacção.
- Se não for definida nenhuma taxa de câmbio para a mesma data da transacção e não existirem taxas de câmbio definidas para datas anteriores à transacção, esta utilizará a próxima taxa de câmbio disponível com uma data *posterior* à data da transacção.

Por exemplo, se forem introduzidas taxas de câmbio apenas para 5/15/2004 e 8/15/2004, ocorre o seguinte:

- Para transacções anteriores a 5/15/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transacções entre 5/15/2004 e 8/14/2004, é utilizada a taxa de 5/15/2004.
- Para transacções em 8/15/2004 ou posteriores, é utilizada a taxa de 8/15/2004.

Processo de aplicação das taxas de câmbio nos relatórios

Para os relatórios, as taxas de câmbio aplicam-se de forma mais geral do que para a previsão. É determinada uma única taxa de câmbio para cada mês e todas as transacções num mês utilizam essa taxa. Por exemplo, para as oportunidades, o Oracle CRM On Demand utiliza a Data de fecho da oportunidade mais próxima à Data efectiva da taxa de câmbio. Para as conversões monetárias de activos, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Data de compra como a data. Para os produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand utiliza a taxa de câmbio mais próxima da data de início das receitas do produto. Para os outros objectos, incluindo os objectos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand utiliza a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objectos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand utiliza o campo Taxa de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada do seguinte modo:

- Se existir mais do que uma taxa de câmbio para um mês, será utilizada a que tiver a data mais recente desse mês.
- Se não existirem taxas de câmbio para um mês, a taxa de câmbio desse mês será definida com o mesmo valor do mês posterior mais próximo com uma taxa definida.
- Se não existirem taxas de câmbio para meses posteriores, será utilizada a primeira taxa de câmbio de um mês anterior.

Por exemplo, se forem definidas taxas de câmbio para 5/10/2004, 5/20/2004 e 8/14/2004:

- A taxa de Maio de 2004 será o valor definido para 5/20/2004 (a taxa mais recente definida para Maio).
- A taxa de Agosto de 2004 será o valor definido para 8/14/2004 (a única taxa definida para Agosto).
- Abril de 2004 e os meses anteriores utilizarão a taxa de 20/5/2004. Existem duas datas para o mês de Maio.
- Junho e Julho de 2004 utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (mês posterior mais próximo).
- Setembro de 2004 e os meses posteriores utilizarão a taxa de Agosto de 2004 (nenhum mês posterior, sendo utilizado o primeiro mês anterior).

Nos relatórios, todos os valores que necessitarem de conversão entre moedas utilizarão a taxa de câmbio definida para o mês em que transacção ocorre, calculada conforme descrito acima.

NOTA: Durante as previsões, todas as oportunidades são convertidas para a moeda predefinida da empresa para acumulação de previsões. No entanto, em relatórios, os campos de receitas são convertidos para o montante na moeda do utilizador final.

É necessário aguardar até que a actualização da análise diária seja executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- É activada uma nova moeda para a empresa e a taxa de câmbio é configurada
- É seleccionada uma nova moeda por um utilizador que ainda não tinha sido seleccionada por qualquer outro utilizador da empresa (na página Detalhes pessoais)

A actualização gera automaticamente qualquer taxa de câmbio cruzada necessária. Depois disso, pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os utilizadores alterarem a moeda de utilizador predefinida, têm de terminar sessão na aplicação Oracle CRM On Demand e, em seguida, iniciar sessão novamente antes de os relatórios serem apresentados na moeda que acabaram de seleccionar.

Antes de começar. Para executar os procedimentos para gerir moedas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Definir moedas. Além disso, para perceber o efeito das definições de moeda, leia Acerca de definições de perfil para utilizadores (na página 670).

Para activar moedas

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Definição da moeda, clique na ligação Definição da moeda.
4. Na página Configuração da moeda, seleccione Todas as moedas na lista pendente.
5. Clique na ligação Editar para a moeda que pretende activar.
6. Na página Editar moeda, seleccione a caixa de verificação Activa.
7. (Opcional) Na página Editar moeda, pode alterar o símbolo correspondente à moeda.

   Por exemplo, poderá distinguir as moedas pelos respectivos códigos de moeda em vez dos símbolos. Assim, poderá alterar $ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.
8. Guarde o registo.

Para definir as taxas de câmbio

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.

A página Editar taxa de câmbio aparece com as taxas de câmbio mais recentes para as moedas activadas. Se não tiver sido definido nenhuma taxa de câmbio, aparece em branco.

NOTA: O campo *Para moeda* indica sempre a moeda definida para a empresa. Tem de introduzir taxas de câmbio que indiquem à aplicação como converter cada moeda activa nessa moeda.

4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda activa:

a Clique na ligação Histórico do câmbio da linha Moeda à qual pretende adicionar uma taxa.

Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.

b Na página Editar taxa de câmbio, preencha com as informações.

Para Taxa de câmbio, introduza quantas unidades de *Para moeda* seriam necessárias para comprar uma unidade de *Moeda de origem*.

Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.

Partindo do princípio de que a moeda da empresa está definida como Dólares americanos (USD), seriam introduzidos estes valores:

- Moeda de origem: EUR
- Para moeda: USD
- Taxa de câmbio: 1,3

5 Clique em Guardar.

Para ver um histórico das taxas de câmbio

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.

3 Na secção Definição da moeda, clique na ligação Taxas de câmbio.

Na página Editar taxa de câmbio, aparecem as taxas de câmbio mais recentes para moedas diferentes.

4 Para ver o histórico das taxas de câmbio para uma única moeda, clique na ligação Histórico do câmbio.

Aparece um histórico das taxas de câmbio.

Rever alterações à auditoria com a auditoria principal

Pode rever as alterações à auditoria que os utilizadores efectuaram aos campos auditáveis para todos os tipos de registo auditáveis. Uma auditoria também indica se os tipos de registo auditáveis são criados, eliminados ou restaurados.

Para novos clientes e para os que actualizem o Oracle CRM On Demand para esta versão, se estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, auditar a criação, a eliminação e o restauro de registos é activado

por predefinição. Se não estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, todas as auditorias de criação, eliminação e restauro de registos são desactivadas. Os clientes podem assim alterar as definições da auditoria do nível de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Aceder à auditoria principal.

Para rever alterações à auditoria com a auditoria principal

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Auditoria da empresa, clique na ligação Auditoria principal.

   A Auditoria principal apresenta os valores seguintes:

   - **N.º de ID.** O ID da linha da tabela.
   - **Título.** O campo do nome do objecto.
   - **Tipo de registo.** O tipo de registo a ser auditado.
   - **Data.** A data quando o objecto foi auditado pela última vez.
   - **Apelido.** O apelido do utilizador.
   - **Nome.** O nome do utilizador.
   - **Campo modificado.** O campo modificado no objecto.
   - **Valor antigo.** O valor anterior do registo.
   - **Novo valor.** O novo valor do campo. Se alterar o campo de prioridade do pedido de assistência de Baixo para Alto, o campo Valor antigo permanecerá como Baixo e o campo Novo valor será Alto. Se eliminar um registo, o campo Valor antigo permanecerá em branco e o campo Novo valor será alterado para Registo eliminado.
   - **Data & hora actualizada.** A data e hora em que o registo foi actualizado.
   - **Informações adicionais.** Quaisquer informações adicionais relativas à modificação do registo.

Para obter mais informações sobre a auditoria, consulte Personalizar a auditoria (na página 1175).

Acerca de atribuições de serviço

Pode visualizar todas as atribuições de serviço para a empresa para ver a utilização actual e histórica e permitir os alertas quando as atribuições atingirem os valores de limiar definidos. O Suporte técnico a clientes define os valores de atribuição de serviço para a empresa. As atribuições de serviço são as seguintes:

- **Atribuição de operações de serviços Internet.** Determina o número de operações dos serviços Internet que uma empresa pode executar dentro de um período de 24 horas.

- **Atribuição da largura de banda de serviços Internet.** Determina o tamanho total em MB de mensagens de entrada e de saída que podem ser utilizadas por uma empresa dentro de um período de 24 horas.
- **Atribuição de pedidos concorrentes de serviços Internet.** Determina o número máximo de pedidos de serviços Internet concorrentes que uma empresa pode processar.
- **Licenças de ambiente de trabalho CRM.** Indica o número de utilizadores do CRM Desktop com licença por parte da empresa.
- **Atribuição de ficheiros.** Determina a atribuição de ficheiros para a empresa, que é o montante de memória disponível para ficheiros anexados a registos.
- **Atribuição de registos.** Determina a atribuição de registos para a empresa, que é o número de registos de todos os tipos.

NOTA: Os nomes e descrições de atribuições de serviço são apresentados no idioma activo.

Na página Lista de atribuições de serviço, pode ver o valor de atribuição definido, a utilização actual e os valores de utilização remanescentes. Pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para definir um alerta para a atribuição de alerta. Quando activa um alerta, o utilizador define um valor de limiar numa atribuição de serviço, que causa um aviso de correio electrónico a ser enviado aos destinatários específicos quando o limiar é atingido.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode controlar a utilização da empresa em relação às atribuições de serviço ao longo do tempo. Pode visualizar a utilização diária, semanal ou mensal, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição. Pode exportar os dados de atribuição e os dados de utilização de atribuições para uma empresa, através da utilização do Assistente de importação. Para mais informações sobre como utilizar o Assistente de exportação, consulte Exportar os dados (na página 1608).

O que acontece quando as atribuições foram totalmente utilizadas?

Quando a utilização atinge o limite total da empresa para as atribuições de serviços Internet, os pedidos posteriores para serviços Internet do Oracle CRM On Demand não são processados. A capacidade de atribuição é libertada por hora e o montante de capacidade libertado varia dependendo da utilização passada. Os novos pedidos serão processados quando a utilização actual para o período de 24 horas precedente tiver caído abaixo do valor de atribuição para a empresa.

Para evitar atingir a atribuição total da empresa:

- Optimize os clientes dos serviços Internet para evitar pedidos desnecessários. Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.
- Para a Atribuição da largura de banda de serviços Internet, evite efectuar pedidos desnecessários que incluam anexos.

Quando a utilização atingir o limite total da empresa para a atribuição de Registos, o seguinte não pode interagir mais com a aplicação Oracle CRM On Demand:

- Os serviços Internet que estão a tentar as operações Inserir, Actualizar ou Inserir ou actualizar nos registos
- Importações através da utilização do Assistente de importação ou do Oracle Data Loader On Demand
- Clientes do ambiente de trabalho, tais como o Oracle PIM Sync On Demand, o Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer registos da aplicação que não sejam mais necessários. Quando a utilização atinge o limite total da empresa para a atribuição de ficheiros, os utilizadores não podem enviar mais anexos utilizando o seguinte:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Internet
- Quaisquer clientes do ambiente de trabalho

Para evitar atingir a atribuição total da empresa, os utilizadores podem eliminar quaisquer anexos que não sejam mais necessários. Para todas as atribuições, os utilizadores podem contactar o respectivo representante de vendas e a capacidade adicional de compra, licenças adicionais ou ambos. Para obter mais assistência, contacte o Serviço técnico a clientes.

Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa

Pode visualizar os dados seguintes para cada atribuição de serviço para a empresa:

- O nome da atribuição
- O tipo de atribuição
- As unidades de atribuição
- O conjunto de valores na atribuição pelo Suporte técnico a clientes
- O montante da atribuição actualmente utilizada
- O montante da atribuição remanescente
- Se um alerta for activado para a atribuição. Se a utilização actual excede o valor de limiar, é enviado um alerta de correio electrónico para os destinatários definidos.
- O último utilizador a modificar os dados da atribuição

A partir da Página da lista de atribuições de serviço, pode definir o nível de detalhe numa atribuição de serviço para ver mais informações acerca da atribuição, por exemplo, uma descrição da atribuição e os dados da utilização actual na applet Utilizações de atribuições.

Na página Lista de utilizações de atribuições, pode ver os dados de utilização histórica sobre uma atribuição. Para obter mais informações, consulte Ver utilização de atribuições de serviço histórico (na página 1127).

Pode clicar em Editar na página Lista de atribuições de serviço e, em seguida, definir um alerta para uma atribuição. Para obter mais informações, consulte Definir alertas para atribuições de serviço (na página 1128).

Para ver a utilização de atribuições de serviço da empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.

4 Na página Lista de atribuições de serviço, visualize os dados de atribuição de serviço para a empresa.

Ver utilização de atribuições de serviço histórico

A partir da página Lista de utilizações de atribuições, pode rever os dados da utilização histórica sobre as atribuições da empresa. Por predefinição, as utilizações de atribuições são listadas por data e o período, o tipo de atribuição, o nome da atribuição, as unidades de atribuição, a atribuição utilizada e a data de criação são apresentados. Pode visualizar as utilizações de atribuições para períodos diários, semanais ou mensais, apesar de esta vista variar com o tipo de atribuição.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de utilizações de atribuições.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Exportar lista. Execute os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 88).
Gerir listas de utilizações de atribuições	Na barra de título, clique em Menu e seleccione H«Gerir listas. Execute os passos para a tarefa necessária descrita em Página Gerir listas (na página 86).
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 87).
Ordenar as utilizações de atribuições na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos apresentada na parte inferior da página, seleccione o número de registos que pretende ver em determinado momento.

Definir alertas para atribuições de serviço

Pode definir um alerta para uma atribuição de serviço de forma a que a utilização de atribuições atinja um determinado valor de limiar, uma mensagem de correio electrónico é enviada para notificar os utilizadores especificados. Se os alertas estiverem activados para uma atribuição de serviço, são aplicadas as seguintes predefinições:

- **Destinatários de alertas.** O endereço de correio electrónico do contacto principal para a empresa
- **Limiar do alerta.** Setenta por cento do valor de atribuição

Para os clientes existentes, os alertas estão desactivados por predefinição. Para os novos clientes, os alertas estão activados por predefinição.

Para além dos alertas de limiar, é enviada uma mensagem automática de correio electrónico para o contacto principal ou para os destinatários da mensagem de correio electrónico especificados quando a utilização actual atinge o valor de atribuição de uma empresa. Se os alertas estiverem activados, a mensagem de correio electrónico indicando que a atribuição foi atingida será enviada aos destinatários especificados.

Para definir um alerta para uma atribuição de serviço

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Administração de atribuições de serviço, clique na ligação Administração de atribuições de serviço.
4. Na página Lista de atribuições de serviço, clique em Editar.
5. Na página Editar atribuição de serviço, complete os campos seguintes:
   - **Destinatário de alerta**. Introduza o endereço de correio electrónico dos utilizadores que irão receber uma mensagem de correio electrónico de aviso.
   - **Limiar do alerta**. Introduza a percentagem do valor de atribuição ao qual a mensagem de correio electrónico de alerta será enviada.
   - **Alerta activado**. Seleccione esta caixa de verificação para activar o envio de mensagens de correio electrónico de alerta.

Ver informações de utilização de ficheiros e de registos

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand efectua um instantâneo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa está a utilizar. As informações são mantidas durante 90 dias, após os quais serão eliminadas da base de dados. Para ajudar a manter o controlo do montante de armazenamento de ficheiros e registos que a empresa utiliza, pode visualizar os detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de ficheiros que foram armazenados quando foi efectuado o instantâneo

- O montante de armazenamento de ficheiros utilizada pela empresa quando foi efectuado o instantâneo
- O número de registos existentes na empresa quando foi efectuado o instantâneo

NOTA: Os ficheiros e os registos eliminados mas não eliminados do Oracle CRM On Demand não estão incluídos no cálculo da utilização de ficheiros e registos.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações da utilização de ficheiros.

Para ver informações da utilização de ficheiros

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de ficheiros e de registos.
4. Na página Utilização de ficheiros e de registos, cliquem em Resumo da utilização de ficheiros para abrir a página Lista de utilizações de ficheiros.

   Por predefinição, a página Lista de utilizações de ficheiros apresenta a lista Utilização de ficheiros actual. A lista Utilização de ficheiros actual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efectuados nos últimos 90 dias, seleccione a lista Utilização de todos os ficheiros na barra de título da página da lista.

   A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de ficheiros.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. **NOTA:** Se não existirem ficheiros anexados aos registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efectuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Número de ficheiros	O número de ficheiros que foram anexados aos registos do tipo de registo listado para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efectuado o instantâneo.
Atribuições de ficheiros utilizada (MB)	O montante, em megabytes, de armazenamento de ficheiros utilizado pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de ficheiros do tipo de registo listado quando foi efectuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

O procedimento seguinte descreve como visualizar as informações de utilização de registos.

Para visualizar as informações de utilização de registos

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.

3 Na secção Administração de atribuições de serviço, clique em Utilização de ficheiros e de registos.

4 Na página Utilização de ficheiros e de registos, cliquem em Resumo da utilização de registos para abrir a página Lista de utilizações de registos.

Por predefinição, a página Lista de utilizações de registos apresenta a lista Utilização de registos actual. A lista Utilização de registos actual mostra as informações do instantâneo mais recente. Se pretender visualizar as informações dos instantâneos efectuados nos últimos 90 dias, seleccione a lista Utilização de todos os registos na barra de título da página da lista.

A tabela seguinte descreve as informações mostradas na página Lista de utilizações de registos.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registo	O nome do tipo de registo como aparece na interface do utilizador. Se a empresa personalizar o nome do tipo de registo, o nome do tipo de registo personalizado aparece nesta coluna. **NOTA:** Se não existirem registos para um determinado tipo de registo na empresa quando foi efectuado o instantâneo, o tipo de registo não é listado.
Atribuição de registos utilizada	O número de registos do tipo de registo listado existentes para a empresa no Oracle CRM On Demand quando foi efectuado o instantâneo.
Data	A data e hora do instantâneo.

SUGESTÃO: Para mais informações sobre a utilização das opções do menu na página Lista de utilizações de ficheiros e na página Lista de utilizações de registos, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Personalização de aplicação

Provavelmente, a sua empresa tem requisitos específicos sobre a forma como os dados são reunidos e registados, a terminologia utilizada e o modo como as informações devem ser apresentadas para que os funcionários tenham o que necessitam para serem produtivos. A personalização da aplicação permite personalizar o Oracle CRM On Demand de modo a satisfazer os requisitos da empresa, incluindo a disposição das páginas, gestão de campos e requisitos de acesso a listas.

Os seguintes exemplos ilustram algumas formas de personalizar a aplicação:

Exemplo 1: Pode pretender que todos os representantes de vendas incluam um endereço de correio electrónico em todos os registos de contactos. A melhor forma de certificar-se de que este requisito é satisfeito é fazer com que o campo Correio electrónico seja um campo obrigatório. Em seguida, o utilizador que criar um novo registo de contacto não poderá guardá-lo a menos que inclua um endereço de correio electrónico.

Exemplo 2: Tem dois grupos de funcionários em que cada um necessita de controlar informações diferentes numa página de conta. Pode satisfazer este requisito criando uma disposição da página da conta diferente para cada grupo e fornecendo o acesso adequado através da atribuição da função.

A página Personalização de aplicação tem duas secções:

- **Configuração do tipo de registo**. Contém ligações para cada um dos tipos de registo de nível superior. Quando clicar numa ligação, será direccionado para uma página de personalização específica do tipo de registo. Dependendo da configuração da empresa, os tipos de registo específicos da indústria poderão não estar visíveis no Oracle CRM On Demand. Os registos específicos da indústria também poderão necessitar de personalização de acordo com as necessidades específicas da empresa. Para mais informações sobre as tarefas que pode executar a partir das páginas de personalização individual da aplicação, consulte Página Personalização da aplicação do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 1132).
- **Configuração da aplicação**. Contém ligações para várias funções de personalização que não são específicas de um tipo de registo. Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos disponíveis a partir da secção Configuração da aplicação:
  - Apresentar páginas da Internet externas em separadores (na página 1183)
  - Criar e gerir disposições da barra de acção (na página 1192)
  - Criar applets da Internet personalizada (na página 1186)
  - Criar applets globais da Internet (na página 1193)
  - Enviar extensões do lado do cliente (na página 1196)
  - Personalizar A minha página principal para a Empresa (na página 1199)
  - Activar relatórios personalizados em A minha página principal (na página 1204)
  - Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205) e Adicionar tipos de registo (na página 1207)
  - Alterar o ícone de um tipo de registo (na página 1207)

  NOTA: Para as funções Disposição de A minha página principal e Relatório personalizado de A minha página principal, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administrar personalização da página principal.

Antes de começar:

- Para efectuar os procedimentos de personalização da aplicação, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.
- Certifique-se de que compreende as necessidades da sua empresa:
  - Converse com os proprietários em causa para perceber os processos e as necessidades da empresa para a aplicação.
  - Determine os campos, os nomes de apresentação, os valores para listas de escolha e outros campos personalizados necessários para suportar as respectivas necessidades.
  - Determine a forma como os campos podem ser dispostos na interface e os campos que têm de ser marcados como obrigatórios.
  - Utilize os modelos Configuração de campos e Disposição da página, disponíveis na área Ferramentas e modelos de Formação e Centro de suporte, para ajudá-lo a documentar os requisitos da personalização da aplicação.

Página Personalização de aplicação do tipo de registo

Para cada tipo de registo existe uma página Personalização de aplicação com ligações para tarefas de personalização que pode executar para esse tipo de registo.

A seguinte tabela descreve cada uma das possíveis secções numa página Personalização de aplicação e lista as tarefas que pode executar quando clicar nas ligações dessa secção. As secções apresentadas dependem do tipo de registo e algumas secções só estão visíveis se a função do utilizador incluir um determinado privilégio. Para todos os procedimentos de personalização é necessário o privilégio Personalizar aplicação.

Nota: Nos tópicos referidos na seguinte tabela, um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, se estiver a trabalhar com contas, substitua *tipo de registo* por *conta* no texto seguinte: clique na ligação Configuração de auditoria de campo de *tipo de registo*.

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gestão de campos	Mudar o nome de campos, criar campos personalizados, geris valores da lista de escolha, especificar valores predefinidos para um campo, configurar validação de campo e seleccionar se um campo pode ser ou não copiado. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Acerca da gestão de campos (na página 1134) Acerca de campos personalizados (na página 1140) Criar e editar campos (na página 1145) Administrar a definição da cópia activada (na página 1149) Mudar o nome de campos (na página 1153) Utilizar campos personalizados indexados (na página 1154) Alterar valores da lista de escolha (na página 1157) Reverter para as predefinições (na página 1157)	Nenhum
	Definição avançada de campos predefinidos e validação de campo	Gestão avançada de campos
Gestão da disposição da página	Criar e gerir disposições de página estática. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Personalizar disposições de páginas	Nenhum

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	estáticas (na página 1161) Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1160) Mudar o nome de títulos de secções de campos (na página 1164) Criar e gerir applets da Internet que podem ser utilizados em disposições de página de detalhe, consulte: Criar applets da Internet (na página 1165) Para obter informações sobre gestão avançada da disposição de página, consulte Especificar disposições de página dinâmica (consultar "Especificar disposições de páginas dinâmicas" na página 1178).	
Listas de escolha em cascata	Definir e gerir listas de escolha em cascata. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Definir listas de escolha em cascata (na página 1167)	Nenhum
Gestão da disposição de procura	Especificar campos de procura direccionados e gerir disposições para resultados da procura. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Gerir disposições de procura (na página 1168)	Nenhum
Acesso e ordenação de lista	Gerir acesso à lista predefinida e sequência de apresentação de cada função. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Gerir o acesso e ordem das listas (consultar "Gerir acesso à lista e ordem da lista" na página 1170)	Nenhum
Gestão da disposição da página principal	Criar e gerir disposições da página principal e especificar relatórios personalizados para serem apresentados nas páginas principais. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte:	Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal

Secção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	Criar disposições para a página principal do registo (na página 1173) Criar relatórios personalizados de página principal (na página 1171)	
Auditoria personalizada	Personalizar a auditoria de campo para a empresa. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Personalizar a auditoria (na página 1175)	Administrar auditoria do campo Esta funcionalidade só está disponível para determinados tipos de registo.
Gestão de disposições dinâmicas	Criar e gerir disposições de página dinâmica. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Especificar disposições de páginas dinâmicas (na página 1178)	Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas
Configuração da janela de pesquisa	Gerir o comportamento das janelas de pesquisa utilizadas com associações inteligentes. Para mais informações sobre estas tarefas, consulte: Gerir o comportamento das janelas de pesquisa (na página 1181)	Nenhum

Para alguns tipos de registo, as secções Gestão de campos e Disposição de página contêm ligações para esse tipo de registo e também ligações para o tipo de registo relacionado. Por exemplo, a página Personalização de aplicação da conta contém ligações para o seguinte:

- Configuração do campo da conta
- Configuração do campo de contacto da conta
- Configuração do campo de parceiro da conta
- Configuração do campo de relação da conta
- Configuração do campo de equipa da conta

Acerca da gestão de campos

No Oracle CRM On Demand pode efectuar as seguintes tarefas de gestão de campos para os diferentes tipos de registo:

- Criar e editar campos (na página 1145)
- Mudar o nome de campos (na página 1153)
- Alterar valores da lista de escolha (na página 1157)

Quando criar campos personalizados ou editar definições de campos, pode especificar os valores predefinidos do campo que entram em vigor quando forem criados novos registos. Pode também especificar que a validação do campo é efectuada para o campo para garantir que este tem um determinado valor.

Acerca da cópia de campos

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os utilizadores podem copiar o registo actual que estiverem a utilizar. Quando um utilizador clica no botão Copiar na página Detalhes do registo, abre uma nova página do registo. Esta nova página do registo contém todos os campos que podem ser copiados. Um utilizador pode alterar e guardar estes campos.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos descendentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos do sistema, os campos de endereço e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia activada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.
- Os campos de anexo seguintes não podem ser copiados:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

Pode copiar campos através da utilização do botão Copiar na página de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand. Pode activar esta definição através da utilização da caixa de verificação Cópia activada, na página Gestão de campos da secção Personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como especificar os campos que podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte Administrar a definição da cópia activada (na página 1149).

Acerca da validação de campos

Quando cria campos personalizados ou edita definições do campo, pode especificar na página Edição do campo que os campos são obrigatórios ou só de leitura. Também pode especificar valores predefinidos anterior ou posteriormente nos novos registos.

Campos obrigatórios

Existem várias situações em que pode definir os campos como obrigatórios. Por exemplo, a empresa pode necessitar que todos os pedidos de assistência controlem informações sobre a causa de um pedido de assistência. Neste caso, especifique que o campo Causa para pedidos de assistência é obrigatório. Em seguida, quando um registo é criado ou actualizado e guardado, a aplicação valida que o campo Causa é NÃO NULO.

Como outro exemplo, a empresa pode ter uma política empresarial em que se for perdida uma oportunidade, com receitas previstas no valor de 100.000 Euros ou mais, devem ser rastreados os motivos dessa perda. Neste caso, defina o campo Motivo em Oportunidade como obrigatório apenas quando o campo Receitas tiver um valor maior que 100.000. Quando é guardado um registo da oportunidade, a aplicação valida que o valor do campo Receitas é maior que 100.000.

Se a validação falhar, será apresentada uma mensagem de erro avisando os utilizadores para introduzirem um valor no campo obrigatório antes de guardarem o registo. Pode também especificar uma mensagem de erro personalizada (no campo Mensagem de erro de validação do campo) que será apresentada se ocorrer uma falha na validação.

Quando especificar um campo como Obrigatório, a validação será imposta através de todas as interfaces, incluindo a interface de utilizador, os serviços da Internet e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Editar campo, são campos obrigatórios para todos os utilizadores, independentemente da função que desempenham. Se necessitar de tornar um campo como obrigatório apenas para uma função específica, pode efectuá-lo editando a disposição de páginas adequada para os campos que ainda não são obrigatórios. Para mais informações sobre como editar disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161).

Campos só de leitura

Seguem-se as situações em que pode definir os campos como só de leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a empresa controlar, por exemplo, o rating do crédito de uma conta num sistema externo, é provável que pretenda que o rating do crédito seja actualizado regularmente através de uma importação nocturna mas pretende que o campo seja só de leitura apenas na IU.
- **Deslocar ·um campo existente para um campo indexado personalizado**. Se pretende utilizar um dos campos personalizados indexados para um campo personalizado existente, pode especificar que os utilizadores podem ter acesso só de leitura apenas para o campo antigo enquanto desloca dados para o novo campo indexado. Esta definição do campo evita que os dados fiquem fora da sincronização.

Regras de validação de campos personalizados

Pode utilizar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões para regras de validação de campos personalizados. É possível clicar no ícone *fx*, junto do campo Validação do campo, para abrir a janela do Expression Builder na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte Expression Builder (na página 1643).

Seguem-se as situações em que pode definir as regras de validação de campos personalizados:

- **Impor política empresarial**. Por exemplo, se a empresa tiver uma política empresarial em que um FDM não é eficaz num período superior a um ano, pode definir uma regra de validação num campo Data de fim para garantir que o valor do campo nunca é superior a um ano a partir da Data de início.
- **Impor formato de dados**. Por exemplo, se a empresa utilizar um número do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) numa conta europeia, poderá especificar essa validação do formato de IVA correcto, com base na morada para facturação da conta. Noutro exemplo, pode especificar que o valor de um campo personalizado específico não tem mais nem menos que quatro dígitos.

As circunstâncias seguintes previnem uma expressão de validação do campo de ser avaliada:

- Um campo à esquerda é deixado branco quando o registo é criado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.

- Um campo tem um valor inválido pré-existente e não é alterado quando é actualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação do campo assumem que o primeiro parâmetro é o nome do campo em si. Se, por exemplo, estiver a colocar apenas uma expressão de validação simples num campo Montante para especificar que o valor tem de ser superior a 1000, é suficiente introduzir >1000. Não é necessário introduzir [<Amount>]>1000. Para mais informações sobre expressões mais complicadas, consulte Acerca das expressões (consultar "Acerca de expressões" na página 1647).

Restrições na especificação das regras de validação de campos

Não é possível especificar regras de validação de campos para estes tipos de campo:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

  NOTA: Lembre-se que Row_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.
- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla
- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação.
- Ligações Internet
- Os seguintes campos de anexo:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

Acerca da definição de valores de campos predefinidos

Pode especificar valores predefinidos para campos no campo Valor predefinido na página Editar campo quando criar campos personalizados ou editar definições de campos.

A especificação de um valor predefinido para um campo é útil quando necessita de:

- Um valor constante para um campo. Por exemplo, pode pretender que um campo Tipo de conta tenha um valor predefinido de Cliente quando é criado um novo registo.
- Um valor baseado numa fórmula como predefinição. Por exemplo, pode pretender que o valor predefinido para um campo Data de vencimento de Pedidos de fundos assuma o valor predefinido de 6 meses após o valor do campo Data de criação.

- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, pode pretender especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Este campo também é só de leitura.)
- Um valor predefinido específico de função. Por exemplo, numa empresa onde a maior parte dos pedidos de assistência (PA) são criados por representantes do serviço de apoio a clientes (RSC), poderá ser verificado um campo Sinalizador Voltar a atribuir por predefinição de modo a que se, por exemplo, um representante de vendas abrir o PA, este será encaminhado para o RSC correcto com base nas regras de atribuição predefinidas.

NOTA: A maior parte destas situações são possíveis apenas se a função do utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos.

Existem dois tipos de valores predefinidos para os campos:

- **Anterior à predefinição**. O campo foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo. Os utilizadores podem substituir ou aceitar o valor predefinido.
- **Predefinição posterior**. O campo não foi previamente preenchido com o valor especificado quando um utilizador cria um novo registo, mas o campo assume o valor predefinido especificado quando o registo é guardado se:
  - O utilizador deixar o campo em branco,
  - O campo estiver oculto na disposição
  - As ferramentas de integração não tiverem fornecido um valor

Predefinição anterior é o tipo de valor predefinido dos campos. Pode especificar o valor de Predefinição posterior seleccionando a caixa de verificação com esse nome na página Editar campo.

NOTA: Os valores do campo Predefinição posterior não são suportados no Offline client e são apresentados como campos em branco.

Os valores de campos predefinidos são apenas aplicáveis para novos registos e não para actualizações de registos.

Se especificar um valor predefinido para um campo que já tenha uma predefinição especificada pelo sistema, o valor do utilizador terá precedência para a empresa. Uma excepção a esta regra é o campo Receitas, nos registos de Oportunidade. Qualquer predefinição ou valores de predefinição posterior que especificar posteriormente para este campo, são ignorados, porque o campo é utilizado na geração de previsões, com base nas receitas da oportunidade.

Não é possível predefinir valores para estes tipos de campos:

- Campos de sistema
- Campos internos calculados
- Campos ID da linha e ID

  NOTA: Lembre-se que Row_ID é um campo do sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registo, nem sempre é garantido que permaneça estático. Pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.
- Campos associados
- Campos de listas de escolha múltipla

- Campos com Propriedade do utilizador definidos para excluí-las. Estes campos são definidos excepcionalmente para impedir a quebra da lógica de gestão no código da aplicação
- Ligações Internet
- Caixas de verificação (valores predefinidos posteriores)
- Os seguintes campos de anexo:
  - Anexo
  - Anexo: nome do ficheiro
  - Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela seguinte mostra os valores predefinidos que pode especificar para os tipos de campo diferentes no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Caixa de verificação	S se a caixa de verificação estiver marcada e o Valor booleano for verdadeiro. N se a caixa de verificação não estiver marcada e o Valor booleano for falso. Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de verificação mesmo que apareça desmarcada **Nota:** Não é possível seleccionar Posterior à predefinição para um campo da caixa de verificação.
Moeda	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data	Hoje + *número*, onde *número* representa um número específico de dias. A data predefinida é calculada como a data de hoje mais o número introduzido. Por exemplo, se hoje for 1 de Janeiro de 2008 e introduzir Hoje + 7, o valor predefinido será definido como 8 de Janeiro de 2008.
Data/hora	Relativamente ao tipo de campo da data mas, para além disso, a hora de abertura do novo registo também é apresentada.
Número inteiro	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla	Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Nota	Um valor de texto até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Percentagem	Um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de escolha	O valor da lista de escolha seleccionado será o valor predefinido para o campo.

Tipo de campo	Valores predefinidos válidos
Texto (integral)	Um valor de texto até 255 caracteres.
Texto (abreviado)	Um valor de texto até 40 caracteres.
Ligação Internet	Um URL válido. As expressões e a validação não são permitidas. Um valor predefinido pode ser definido através da página de edição Ligação Internet. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os navegadores têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

NOTA: Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Para mais informações sobre como utilizar o Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1643).

Além disso, também é possível:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de escolha, pode introduzir um valor constante. Por exemplo:

  ```
  Estado (Tarefa) = 'Não iniciada'
  ```

- Para os campos Data pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:

  ```
  Data de vencimento (Pedido do fundo) = Hoje() + 180
  ```

- Para um campo Proprietário pode especificar um <criador do registo> (variável) ou um utilizador específico.

  Não é suportada qualquer pesquisa, tem de escrever directamente no campo.

Também pode criar expressões complexas para valores de campos predefinidos. Pode introduzir uma expressão directamente no campo Valor predefinido ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, onde pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte Expression Builder (na página 1643).

Para utilizar o Expression Builder na gestão de campos, tem de ter o privilégio Gestão avançada de campos na função do utilizador. Os utilizadores que têm a função Administrador podem activar este privilégio para a própria função e para outras funções.

Acerca de campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos predefinidos que são necessários para a maioria das organizações. No entanto, poderá encontrar campos nos registos existentes que não tenham campos correspondentes nos registos do Oracle CRM On Demand. Neste caso, pode criar novos campos, denominados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas da empresa. Esta necessidade surge quando tem registos existentes que pretende importar para o Oracle CRM On Demand.

Os campos personalizados:

- Podem ser utilizados em regras de atribuição, relatórios, listas filtradas e procura direccionada

  NOTA: Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser utilizados para ordenar listas.

- Não podem ser eliminados
- Só podem ser visualizados quando forem explicitamente adicionados às disposições de páginas personalizadas
- Não são herdados de um tipo de registo para outro

  Por exemplo, um campo personalizado adicionado para pistas não é automaticamente transferido para as oportunidades quando essa pista é convertida numa oportunidade.

  Os campos personalizados para registos de pistas têm de ser correspondidos se pretende que sejam transferidos quando uma pista é convertida para uma oportunidade, conta ou contacto.

- Só podem ser visualizados por outros utilizadores quando estes iniciarem sessão de novo
- Pode ser referenciado por ligações Internet, serviços Internet e outras tecnologias de integração

A tabela seguinte mostra o número de campos que pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Os dados pertencem aos campos disponíveis para a maioria dos tipos de registo; isto é, pode adicionar 100 novos campos de lista de escolha para contas, 100 para contactos, 100 para oportunidades, etc. O número máximo de valores (activos ou desactivados) numa lista de escolha é 1000.

Tipo de registo	Caixa de verificação	Moeda	Data	Data/hora	Número inteiro	Lista de escolha múltipla
Conta	35	80	25	25	35	10
Contacto	35	25	25	25	35	10
Pista	35	25	25	25	35	10
Oportunidade	35	25	25	25	35	10
Actividade	35	25	25	25	35	10
Campanha	35	25	25	25	35	0
Solução	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Agregado familiar	35	25	25	25	35	0
Fundos	35	25	25	25	35	0
Carteira	35	25	25	25	35	0
Veículo	70	50	60	50	70	0

Tipo de registo	Caixa de verificação	Moeda	Data	Data/hora	Número inteiro	Lista de escolha múltipla
Pedido de assistência	35	25	25	25	35	10
Programa	35	35	25	25	35	0
Objecto personalizado 01	35	25	35	25	35	10
Objecto personalizado 02	35	25	35	25	35	10
Objecto personalizado 03	35	25	35	25	35	0
Concessionário	70	105	60	50	70	0
Produto	35	25	25	25	35	0
Activo	35	25	25	25	35	0
Pedido de fundos	35	25	25	25	35	0
Pedido de FDM	35	25	35	25	35	0
Parceiro de programa	70	50	60	50	70	10
Receitas	35	25	25	25	35	0
Pedido de PA	35	25	35	25	35	0
User	35	25	35	25	35	0
Registo de negócio	35	25	35	25	35	0
Produtos de receitas de registos de negócio	35	25	35	25	35	0
Curso	35	25	35	25	35	0
Exame	35	25	35	25	35	0
Certificação	35	25	35	25	35	0

Tipo de registo	Caixa de verificação	Moeda	Data	Data/hora	Número inteiro	Lista de escolha múltipla
Acreditação	35	25	35	25	35	0
Objectos personalizados 04 e superiores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação da Internet
Conta	33	30	10	100	30	45	100
Contacto	33	30	10	100	30	70	100
Pista	33	30	10	100	30	45	100
Oportunidade	33	30	10	100	30	70	100
Actividade	33	30	10	100	30	45	100
Campanha	33	30	10	100	30	45	100
Solução	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Agregado familiar	33	30	10	100	30	45	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de FDM	35	30	20	100	30	60	100
Carteira	33	30	10	100	30	45	100
Veículo	68	60	30	200	60	105	100
Pedido de assistência	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de PA	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	10	100	30	45	100

Tipo de registo	Número	Percentagem	Telefone	Lista de escolha	Texto (longo)	Texto (abreviado)	Ligação da Internet
Objecto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objecto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objecto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionário	68	60	30	200	60	105	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Activo	33	30	10	100	30	45	100
Pedido de fundos	33	30	10	100	30	45	100
Parceiro de programa	68	60	30	200	60	105	100
Receitas	33	30	10	100	30	45	100
User	35	30	20	100	30	60	100
Registo de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Produtos de receitas de registos de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Acreditação	35	30	20	100	30	60	100
Objectos personalizados 04 e superiores	35	30	20	100	30	90	100
Tipos de registo específicos da indústria diferentes dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	90	100

Criar e editar campos

Pode criar campos personalizados e editar definições de campos existentes na página Editar campo para um tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar campos personalizados e editar campos.

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
5. Na página Campos:
   - Clique em Novo campo se estiver a criar um campo personalizado.
   - Clique na ligação Editar para o campo de modo a editar a definição do mesmo.

   NOTA: Se tiver editado uma campo padrão e pretender repor todos os valores editados nas predefinições, clique no botão Predefinir localizado ao lado dos botões Guardar e Cancelar.
6. Na página Editar campo, introduza um Nome de apresentação.

   O nome de apresentação corresponde à etiqueta do campo.
7. Na página Editar campo, seleccione um Tipo de campo se estiver a criar um campo.

   ATENÇÃO: O Tipo de campo não pode ser alterado depois de guardar o campo personalizado.

   As regras que se seguem aplicam-se a campos personalizados, que podem diferir dos que são aplicáveis aos campos predefinidos do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Data	25	
Data/hora	25	
Número inteiro	10	Números inteiros oscilando em termos de valor entre -2147483647 e 2147483647.
Lista de escolha múltipla		Não é possível definir um valor predefinido para uma lista de escolha múltipla.
Nota	1024	

Tipo de campo	Comprimento máximo	Notas
Número	10	Números oscilando em termos de valor de - 2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de escolha	30	
Texto (integral)	255	Os campos de texto são campos de texto de linha única.
Texto (abreviado)	100	Os campos de texto utilizam um campo de texto de linha simples. No entanto, os campos diferentes utilizam comprimentos diferentes.
Ligação Internet	n/a	Os campos personalizados Ligação Internet permitem-lhe criar hiperligações sensíveis ao contexto nas respectivas disposições. O campo Apresentar texto pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8000 caracteres. Os navegadores têm comprimentos máximos de URL diferentes. Se especificar um URL demasiado longo, este poderá não funcionar como planeado. O comprimento do URL é alterado se estiver a utilizar a substituição de parâmetros.

8 Na secção Propriedades adicionais, conclua os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Seleccione esta caixa de verificação para tornar o campo obrigatório quando criar ou actualizar registos. Por exemplo, pode necessitar que todos os utilizadores preencham o campo Conta quando adicionarem novos contactos.
Valor predefinido	Introduza um valor ou uma expressão directamente ou clique no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder. Só pode adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Este campo contém uma expressão até a um máximo de 1024 caracteres. Se criar uma expressão para definir um valor predefinido, o resultado da expressão não pode exceder o número máximo de caracteres permitido no campo. Além disso, qualquer cadeia ou literal numérico movido para uma função no Expression Builder não pode exceder 75 caracteres. Se introduzir o valor predefinido directamente neste campo, o número de caracteres no valor predefinido não pode exceder o

Campo	Comentários
	número máximo de caracteres permitido para o tipo de registo. Para numerar os campos de tipo, o valor tem de estar no intervalo de valores para o campo. Para obter mais informações sobre como definir valores predefinidos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134). Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar com expressões, consulte Expression Builder (na página 1643).
Só de leitura	Seleccione esta caixa de verificação para tornar o campo só de leitura.
Cópia activada	Seleccione esta caixa de verificação para permitir que este campo seja copiado quando o tipo de registo é copiado através da utilização do botão Copiar registo na página de detalhes de registo.
Posterior à predefinição	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Seleccione esta caixa de verificação se pretender que o campo não seja automaticamente preenchido com o valor predefinido quando é criado um novo registo. O valor predefinido especificado é definido quando o registo é guardado apenas se não for fornecido um valor pelo utilizador ou ferramentas de integração. Nota: Não é possível seleccionar Posterior à predefinição para um campo da caixa de verificação.
Validação de campo	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Introduza uma expressão directamente ou clique no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres. Para mais informações sobre a validação de campos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134) e para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar para expressões, consulte Expression Builder (na página 1643).
Mensagem de erro de validação do campo	Este campo só é apresentado se a função de utilizador incluir o privilégio Gestão avançada de campos. Introduza uma mensagem de erro personalizada que será apresentada para além da mensagem padrão se ocorrer uma falha na validação do campo. A mensagem só pode conter letras, números, espaços, vírgulas, pontos finais e traços. Segue-se a forma como as mensagens de erro são apresentadas, dependendo da especificação ou não de uma mensagem de erro personalizada: ■ Se a validação do campo estiver definida, e não estiver

Campo	Comentários
	especificada qualquer mensagem personalizada: O valor introduzido para '[*Campo*]' não cumpre as regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é o código do erro '[*Regra*]' (*).* ■ Se a validação do campo estiver definida, e estiver especificada uma mensagem personalizada: código do erro [*Mensagem de erro personalizada*] (*).*

1 Clique em Guardar.

Os novos campos que adicionar aparecem automaticamente em texto azul e entre parênteses nos outros idiomas activados (independentemente da definição da caixa de verificação Marcar para tradução).

2 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome ou Mensagem de erro de validação do campo:

a Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma cuja tradução pretende introduzir.

b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação ou Mensagem de erro de validação do campo apropriado e clique em Guardar.

c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de actualizar e seleccione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

NOTA: Para que os campos personalizados sejam apresentados no Oracle CRM On Demand Answers quando o idioma de utilizador do Oracle CRM On Demand diverge do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado terá de ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, um utilizador do idioma alemão só verá este campo no Oracle CRM On Demand Answers se o campo for traduzido para alemão.

Se seleccionar Marcar para tradução substitui Nome de apresentação e Mensagem de erro de validação do campo em todos os outros idiomas.

3 Se tiver criado uma lista de escolha ou lista de escolha múltipla:

a Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo personalizado.

b Na caixa Valores da lista de escolha, introduza cada valor numa linha separada.

c Guarde o registo.

NOTA: Agora, tem de expor campos personalizados recentemente criados, para que apareçam nos formulários (Editar, Detalhes e Criar formulários) .*Não* aparecem por predefinição. Para expor o campo personalizado, crie novas disposições de páginas, conforme necessário, e certifique-se de que estas disposições são atribuídas a cada função que necessite de ver o campo.

Administrar a definição da cópia activada

A maioria dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, ou seja, os utilizadores podem copiar o registo actual que estiverem a utilizar.

NOTA: Quando utiliza o botão Copiar registo, apenas o registo base é copiado, e não o item relacionado para os registos dependentes.

As seguintes restrições aplicam-se quando a função de cópia é utilizada:

- As ligações Internet, os campos do sistema, os campos de endereço e os campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de verificação Cópia activada não está disponível para estes itens.
- Os campos só de leitura não podem ser copiados. Os campos só de leitura são campos que foram definidos como só de leitura na configuração do campo ou na disposição dos campos.
- Os campos indisponíveis na disposição do formulário de um utilizador não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que pode copiar através da utilização do botão Copiar nas páginas de detalhes do registo no Oracle CRM On Demand.

Para especificar os campos que podem ser copiados através da utilização do botão Copiar

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende activar a função de cópia.
4. Na secção Gestão de campos, clique na ligação de configuração para o campo de tipo de registo.

   É apresentada uma lista dos campos para o campo do tipo de registo especificado.
5. Localize o campo que pretende editar e clique na ligação Editar.

   NOTA: Se pretender copiar associações, terá de seleccionar a lista de escolha da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados com esta associação são automaticamente copiados quando a lista de escolha da selecção é definida como Cópia activada.
6. Seleccione a caixa de verificação Cópia activada.
7. Clique em Guardar.

   Estas alterações entram em vigor na próxima vez que o utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

Configurar etiquetas de integração de campos personalizados

As etiquetas de integração de campos personalizados são identificadores simbólicos independentes em termos de língua atribuídos a todos os campos personalizados. Estes códigos são utilizados por Serviços da Internet (utilizados quando gera ficheiros WSDL) e parâmetros do campo personalizado Ligação da Internet. Estes

códigos permitem a um administrador definir um nome de integração com significado para cada campo personalizado. Este nome é utilizado por componentes de integração, para que os nomes da etiqueta possam ser alterados sem afectar integrações existentes. As etiquetas de integração não estão visíveis aos utilizadores finais.

O Expression Builder utiliza etiquetas de integração. Deste modo, também são utilizadas na criação de campos e regras de fluxos de trabalho. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342). Para mais informações sobre como criar e editar campos, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

ATENÇÃO: Não altere etiquetas de integração depois de as configurar. Se o fizer, arrisca-se a perder quaisquer tecnologias que façam referência às etiquetas de integração.

Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
5. Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome dos campos.
6. Na página Mudar o nome dos campos, clique no botão Avançadas.
7. Actualize a etiqueta de integração.

SUGESTÃO: Para a Etiqueta de integração, utilize um nome curto e descritivo que identifique facilmente este campo personalizado. Esta etiqueta é referenciada por serviços da Internet, ligações da Internet e outras tecnologias de integração (ficheiros WSDL para serviços da Internet e parâmetros de URL para ligações da Internet).

Configurar ligações da Internet

Uma *Ligação Internet* é um campo personalizado que permite colocar uma hiperligação num Web site externo ou aplicação baseada na Internet num registo do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar um campo personalizado Ligação Internet de modo a proporcionar uma forma conveniente para os utilizadores navegarem para outra página da Internet, incluindo outra página no Oracle CRM On Demand. Pode criar campos personalizados de ligação Internet para qualquer tipo de registo. Por exemplo, pode definir um campo Ligação Internet para o tipo de registo da conta que actualiza os detalhes da conta com os valores de outra aplicação. Tal como acontece com outros campos personalizados, tem de adicionar campos Ligação Internet às disposições de páginas de registo para torná-los visíveis para os utilizadores.

Pode configurar uma ligação Internet apenas para abrir outro Web site. Pode também configurar a ligação Internet para transmitir informações específicas do registo do Oracle CRM On Demand como um parâmetro no URL. Por exemplo, pode criar um campo Ligação Internet para transmitir informações de moradas de um registo de conta para um Web site que forneça correspondências específicas de moradas. Em seguida, quando o utilizador clicar na ligação Internet no registo de conta, é aberta uma correspondência para a localização da conta.

Pode configurar a ligação Internet de modo a que seja apresentada apenas em determinadas circunstâncias. Por exemplo, pode especificar as condições necessárias para que a ligação Internet seja apresentada e pode configurar a ligação de modo a que seja apresentada apenas em páginas Detalhes para impedir que os utilizadores cliquem na ligação a partir das páginas Editar.

NOTA: O conteúdo dos campos de ligação Internet não podem ser transferidos para os novos registos quando uma pista é convertida.

Antes de começar. Para configurar campos Ligação Internet, tem de estar familiarizado com a sintaxe do URL alvo.

Para configurar a ligação da Internet

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
5. Se o campo Ligação Internet ainda não existir, crie um campo Ligação Internet personalizado, tal como está descrito em Criar e editar campos (na página 1145).
6. Na página Campos, clique na ligação Editar ligação Internet para o campo personalizado.
7. Na página Editar ligação Internet, preencha as Propriedades da janela:

   a. Para Apresentar texto, introduza a etiqueta (nome de apresentação) da hiperligação, que o utilizador visualiza na disposição.

      Exemplo: Clique aqui para obter uma barra de cotações da bolsa (sublinhado).

      Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Apresentar texto ao colocar o cursor no campo Apresentar texto e, em seguida, seleccionando Campos do utilizador ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no campo Apresentar texto (designado por %%%nomecampo%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo actual.

      NOTA: Se o texto de apresentação for demasiado longo para se ajustar à disposição, vai ficar concatenado. Além disso, as informações para quaisquer variáveis são adicionadas no tempo de execução.

   b. Seleccione como pretende que o Oracle CRM On Demand se comporte quando um utilizador clica na hiperligação:

      - **Abrir na janela actual.** Abre a página hiperligada na janela actual, substituindo a sessão actual do Oracle CRM On Demand.
      - **Abrir no separador da Internet personalizado.** Abre a página hiperligada num separador da Internet personalizado. Seleccione o separador da Internet necessário a partir da lista Separador da Internet personalizado alvo.

- **Abrir numa nova janela.** Abre a página hiperligada numa nova janela, deixando a janela actual do Oracle CRM On Demand inalterada. Seleccione a caixa de verificação Actualização da janela principal se pretende actualizar a janela principal depois de o utilizador fechar a nova janela.

c Para as Opções de apresentação, seleccione a página Detalhes, página Editar ou ambas, dependendo do facto de pretender que a ligação Internet seja apresentada apenas nas páginas Detalhes, nas páginas Editar ou em ambas.

8 Preencha as Propriedades da ligação:

a Para a Condição de ligação activa, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está activa nas páginas Detalhes e Editar. Pode clicar no ícone fx junto ao campo Condição de ligação activa para abrir a janela Construtor de expressões na qual pode introduzir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode utilizar nas expressões, consulte Expression Builder (na página 1643).

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só ficará activa se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet estará sempre activa. Se introduzir uma expressão, e a condição não for satisfeita, a ligação Internet será apresentada mas não estará activa.

b Para a Condição de apresentação da ligação, introduza uma expressão para uma condição que controla se a ligação Internet está visível nas páginas Detalhes e Editar.

Por exemplo, se introduzir uma expressão como [Receitas] > 10000, a ligação Internet só será apresentada se a condição, Valor das receitas maior que 10000, for satisfeita.

Se não introduzir uma expressão, a ligação Internet será sempre apresentada.

Os seguintes procedimentos aplicam-se a expressões nos campos Condição de apresentação da ligação e Condição de ligação activa.

- **Nova página.** As expressões visíveis e activas não são avaliadas para as novas páginas. São definidas como VERDADEIRO por predefinição. A única forma de desactivar a ligação é tornar a expressão explicitamente FALSO.
- **página Editar.** As expressões visíveis e activas são definidas como VERDADEIRO por predefinição. No entanto, pode utilizar o Construtor de expressões para adicionar uma nova expressão.

c Para URL, introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, tal como www.oracle.com.

NOTA: Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto ao colocar o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando Campos do utilizador ou a lista Campos (Tipo de registo). Um parâmetro de campo é colocado no URL (designado por %%%nomecampo%%%), que é substituído pelo valor de campo baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor.

Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação.

NOTA: Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador quando clicarem na Ligação Internet.

9 Para Campos do utilizador, seleccione uma opção da lista Campos do utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL ou campo Apresentar texto na posição actual do cursor.

Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista, %%%Id utilizador%%% é inserido no URL ou em Apresentar texto, dependendo do local onde o cursor está posicionado. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.

10 Para os campos *tipo de registo*, coloque o cursor no campo URL ou Apresentar texto onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende incluir a partir da lista.

Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%Id linha%%% é inserido no URL ou em Apresentar texto, dependendo do local onde o cursor está posicionado. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.

NOTA: Um repositório de valores para o nome de um tipo de registo é indicado pelas palavras, *tipo de registo*, em itálico. Por exemplo, *tipo de registo* refere-se ao tipo de registo onde adiciona o campo personalizado Ligação Internet. Por exemplo, se estiver a editar uma ligação Internet de um registo do contacto, este campo é apresentado como lista Campos de contactos.

11 Clique em Guardar.

12 Adicione o campo Ligação Internet à disposição da página do *tipo de registo* , tal como descrito em Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161).

Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de ligações Internet ao Oracle CRM On Demand fornece muitas novas oportunidades de integração. Pode criar uma integração, com base na interface do utilizador, a utilizar a nível interno e em sistemas externos que permitem aos utilizadores navegar directamente para conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos incluem:

- Criar uma ligação para um Web site financeiro baseado no símbolo da barra de informações da conta que gera um gráfico de títulos para a conta.
- Criar uma ligação para um sistema interno que utilize serviços da Internet e que cria uma visão composta dos dados a partir de múltiplas soluções internas e hospedadas relevantes à conta actual.

Para obter instruções passo a passo sobre como criar ligações da Internet, consulte Configurar ligações da Internet (na página 1150).

Mudar o nome de campos

Para utilizar terminologia que seja familiar aos funcionários, poderá alterar os nomes dos campos. Por exemplo, pode alterar a etiqueta do campo Nome da conta para Nome da empresa.

NOTA: Pode demorar entre 30 a 60 minutos até que os novos nomes de apresentação de campos sejam apresentados nos relatórios e análises.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de um campo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
5. Na página Campos do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome dos campos.
6. Na coluna Nome de apresentação, edite o nome do campo.
7. (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

   NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutras línguas activadas, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.
   Se não seleccionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afectados pela alteração que acabou de efectuar.

   A selecção da caixa de verificação Marcar para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação do campo (na página Edição do campo) seja marcada para tradução se existir a mensagem de erro. O campo Mensagem de erro de validação do campo só está visível para os utilizadores cuja função inclua o privilégio Gestão avançada de campos.
8. Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
   a. Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma cuja tradução pretende introduzir.
   b. Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.
   c. Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de actualizar e seleccione novamente o idioma, se necessário.

      O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.
9. Clique em Guardar.

Utilizar campos personalizados indexados

Para optimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, pode utilizar campos personalizados que tenham sido optimizados para tipos de registo específicos. Estes campos optimizados, denominados *campos personalizados indexados,* são campos especiais que melhoram o tempo de resposta durante a pesquisa ou a ordenação de uma determinada lista. Os campos personalizados indexados são pré-configurados na base de dados do Oracle CRM On Demand. Pode alterar as etiquetas nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as etiquetas de integração.

NOTA: Pode optar por migrar os dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para os utilizadores. Para migrar os dados existentes para os tipos de registo disponíveis, utilize a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou serviços Internet. Para obter mais informações sobre como exportar e importar dados, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410). Para obter mais informações sobre os serviços Internet, consulte Integração de serviços Internet (consultar "Integração dos serviços Internet" na página 1612).

Por predefinição, os campos personalizados indexados têm a palavra *Indexado* como prefixo. Os tipos de registo que se seguem não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- Utilizador

A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam campos personalizados indexados:

Tipos de registo que suportam campos personalizados	
Actividade	Produto
Agregado familiar	Programa de parceiros
Pedido de fundos	Fundo
Utilizador	Histórico de assistência do veículo
Contacto do veículo	Histórico de vendas do veículo
Veículo	Objectos personalizados 1-3
Destinatário da campanha	Veículo
Concessionário	Categoria do produto
Activo	Nota
Utilizador do compromisso	Contacto do compromisso
Utilizador da tarefa	Contacto da tarefa
Compromisso, tarefa e chamada	Solução
Pedido de assistência	Pista
Campanha	Evento de MedEd
Função do contacto da oportunidade	Receitas do produto da oportunidade
Oportunidade	Produto
Objectos personalizados 1-3	Equipa de contacto
Contacto	Campanha
Itens promocionais da chamada	Detalhe do produto da chamada

Tipos de registo que suportam campos personalizados	
entregues	
Equipa da conta	Conta
Horas adequadas para contacto	

Cada tipo de registo na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Data indexada
- Número indexado
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5
- Lista de escolha indexada 6
- Texto integral indexado
- Texto breve indexado 1
- Texto breve indexado 2

Todos os outros tipos de registo no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número indexado
- Data indexada
- Caixa de verificação indexada
- Moeda indexada
- Lista de escolha indexada 1
- Lista de escolha indexada 2
- Lista de escolha indexada 3
- Lista de escolha indexada 4
- Lista de escolha indexada 5

Excepções: Para todos os Objectos personalizados, alguns campos utilizam convenções de nomenclatura diferentes das listadas nas tabelas anteriores:

- Lista de escolha de índice 6 = Tipo
- Texto abreviado de índice 1 = Pesquisa rápida 1

- Texto abreviado de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

Para utilizar campos personalizados indexados

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
5. Na página Campo do *tipo de registo*, clique em Mudar o nome de campos e mude o nome dos campos personalizados indexados conforme for adequado para a empresa, consulte Mudar o nome de campos (na página 1153).

Reverter para as predefinições

Pode reverter todos os nomes de campos mudados para os respectivos nomes originais. (A opção predefinida não afecta os campos personalizados ou os valores da lista de escolha adicionados, não são revertidos para os respectivos valores predefinidos.)

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para reverter para as respectivas predefinições

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
5. Na página Campos do *tipo de registo*, clique no botão Mudar o nome dos campos.
6. Clique no botão Predefinido.

Alterar valores da lista de escolha

Alguns campos fornecem aos utilizadores uma lista pendente de valores predefinidos a partir dos quais têm de efectuar a selecção. Esta lista de valores é designada como *lista de escolha*. Por exemplo, os valores da lista de escolha do campo Área para pedidos de assistência podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Formação.

Pode adicionar, editar e reordenar valores das listas de escolha para campos. As listas de escolha têm de conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (activos ou desactivados) numa lista de escolha é de 1000.

O sistema não permite alterar os valores da lista de escolha utilizados para métricas de previsões e relatórios. No entanto, permite-lhe alterar outros valores da lista de escolha utilizados como base para listas padrão que aparecem noutras áreas da aplicação. Para essas listas padrão, a aplicação continua a incluir os registos que correspondem aos critérios, independentemente dos valores da lista de escolha cujo nome mudou. Para mais informações, consulte Acerca de campos, listas de escolha e métricas (consultar "Acerca de campos, listas de escolha e métrica" na página 1210).

Após criar uma nova lista de escolha, um valor inicial denominado *<No Values>* encontra-se automaticamente disponível na lista de escolha. Este valor é utilizado para comunicar aos utilizadores que ainda não existem valores na lista de escolha, caso em que o campo é adicionado a uma disposição da página antes dos valores reais serem adicionados à lista. A opção predefinida *<No Values>* desaparece da lista de escolha assim que um valor personalizado é adicionado a uma lista de escolha.

ATENÇÃO: Não utilize o valor predefinido *<No Values>* como parte de qualquer lista de escolha nova ou lista de escolha em cascata. A utilização deste valor deste modo pode levar à ocorrência de erros no âmbito do Oracle CRM On Demand. Se pretender continuar a ter uma opção *<No Values>* disponível numa lista de escolha, deverá adicioná-la como um valor personalizado.

Como procedimento recomendado, não mude o nome ou reutilize os valores de lista de escolha existentes. Em vez disso, desactive o valor de lista de escolha antigo, crie um novo valor de lista de escolha e execute uma importação ou uma actualização em bloco (ou, em alternativa, serviços Internet) para alterar todos os valores do registo para novos valores de lista de escolha. Se alterar um valor numa lista de escolha, tem de verificar que o valor está actualizado e alterado para cada registo individual, já que não é implementado automaticamente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa.

Se alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo Prioridade no registo da actividade, poderá não ser apresentada qualquer seta no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para alterar listas de escolha

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos obrigatória.
5. Na página Campos do *tipo de registo*, clique na ligação Editar lista de escolha para o campo cujos valores pretende personalizar.

NOTA: Devido à codificação especializada, personalizar as listas de escolha Tipo de transacção de amostra do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de chamada da conta e Tipo de chamada do contacto não é suportado.

6 Na janela Editar lista de escolha:

- Para alterar um valor existente, introduza o novo valor no campo Valores da lista de escolha ou desactive o antigo valor e crie um novo valor.

  NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça nas listas de escolha de outros idiomas activados, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas, este nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.
  Se não seleccionar Marcar para tradução, os outros valores da lista de escolha não serão afectados pela alteração que acabou de efectuar.

- Para adicionar um novo valor, introduza as informações na linha apresentada na parte inferior da lista.

  Para adicionar mais novos valores, clique em Guardar e criar novo.

  Os novos valores da lista de escolha que adicionar aparecem automaticamente a azul e entre parêntesis nos outros idiomas activados (independentemente da definição da caixa de verificação Marcar para tradução).

- Para eliminar um valor, seleccione a caixa de verificação Desactivado. Para ocultar ou mostrar valores desactivados, clique em Ocultar desactivados e Mostrar desactivados, respectivamente.

  ATENÇÃO: Quando desactiva valores, também está a ocultar as versões traduzidas noutros idiomas.

- Para dispor a ordem pela qual os valores da lista de escolha são apresentados, altere os números na coluna Ordem.

  SUGESTÃO: Considere a introdução de números com intervalos entre os mesmos, tais como 10, 20, 30 e assim sucessivamente. Isto permite-lhe adicionar novos valores no meio da lista de escolha de forma mais fácil, sem ter de reordenar a lista inteira.

- Para dispor os valores da lista de escolha por ordem alfabética, clique no botão Guardar e ordenar alfabeticamente.

7 Na janela Editar lista de escolha, clique em Guardar e fechar.

8 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo valor da lista de escolha:

a Na página Campos, seleccione o idioma na lista pendente Idioma da tradução.

b Clique na ligação Editar lista de escolha apropriada.

c Introduza o equivalente traduzido e clique em Guardar.

NOTA: Para ajudar a identificar o valor de lista de escolha quando estiver a editar, a aplicação apresenta o ID interno e o valor predefinido específico do idioma. Se editar o valor de lista de escolha errado, a lista de escolha ficará dessincronizada em todos os idiomas.

Personalizar disposições de itens relacionados

Pode personalizar disposições de páginas para melhorar o aspecto do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de disposição para itens relacionados permite-lhe personalizar uma disposição de listas relacionadas para a maioria dos tipos de registo, excluindo equipas, para mostrar os campos especificados. Pode seleccionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. Pode também seleccionar quais os campos que pretende que seja visíveis e especificar a ordem dos campos que cumprem com as necessidades da empresa. No entanto, não pode seleccionar o número de linhas que são apresentadas e não pode especificar os campos da ordenação.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O procedimento seguinte descreve como personalizar a disposição de itens relacionados.

Para personalizar a disposição de itens relacionados

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo que pretende.
4. Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Disposição de informações relacionadas que pretende para o tipo de registo seleccionado.

   Aparece a página Secção de informações relacionadas.
5. Na secção Configuração de informações relacionadas, seleccione o tipo de informações relacionadas que pretende personalizar.

   Aparece a página Disposição de informações relacionadas para o tipo de informações relacionadas seleccionadas.

   NOTA: Os itens na secção Configuração de informações relacionadas variam dependendo do tipo de registo seleccionado.
6. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
   - Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
   - Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

   O Assistente de disposições de informações relacionadas é apresentado e guia-o ao longo do processo.
7. No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional) e clique em Seguinte.
8. No Passo 2 Configuração de campos, seleccione os campos a partir da lista Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, junto à lista Campos seleccionados, para organizar os campos na ordem pretendida.

9 Clique em Concluir.

Personalizar disposições de páginas estáticas

O aspecto e a utilização certos de uma aplicação são pontos importantes para a escolha do utilizador e uma forma de conseguir o aspecto e a utilização certos é através da personalização das disposições de páginas. Como parte do processo de personalização, pode:

- Adicionar campos personalizados aos formulários de edição, detalhes e criação.
- Tornar campos obrigatórios nos formulários de edição e criação.
- Adicionar ou ocultar secções nas páginas de detalhes.

  O utilizador pode indisponibilizar (ocultar) algumas secções aos funcionários ou pode disponibilizá-las, mas ocultá-las inicialmente.

Existem dois métodos para personalizar disposições de página. Pode definir as disposições de página estáticas através da definição de campos específicos por função ou disposições de página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registo que estiver a ser criado. As disposições de página dinâmicas também podem ser atribuídas por função.

NOTA: Pode criar disposições da página para mensagens de correio electrónico, mensagens de correio de voz e chamadas no Oracle Contact On Demand. As disposições dinâmicas não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Pode criar novas disposições para cada tipo de registo e atribuir uma disposição de página de cada tipo de registo a uma função de utilizador. Quando um utilizador com essa função iniciar sessão, o utilizador vê qualquer disposição personalizada específica de cada tipo de registo. Por exemplo, pode criar duas disposições de página para as oportunidades: uma disposição simplificada para representantes do serviço a mostrar apenas os campos mais importantes e outra disposição para representantes de vendas a mostrar mais campos e atribuir as diferentes disposições a diferentes funções. Os utilizadores que não têm atribuída a função de representante do serviço ou de representante de vendas continuam a ver a disposição predefinida para a página Oportunidade. Como outro exemplo, pode criar duas disposições de página para contactos, de modo a que o campo Conta seja obrigatório quando os representantes de serviços adicionarem novos contactos mas não seja obrigatório quando os gestores de serviços adicionarem novos contactos.

Se não atribuir uma disposição de página personalizada de um tipo de registo para uma determinada função, a página predefinida é utilizada para esse tipo de registo.

Quando estiver a personalizar uma disposição de página, pode determinar o seguinte:

- Os campos que aparecem na página

  Para que os campos personalizados apareçam, tem de os adicionar às disposições de páginas. Depois disso, os utilizadores com funções atribuídas à disposição de página personalizada irão ver os campos na página Editar, página Detalhes e formulário Criar (na barra de acção).
- O local onde os campos aparecem na página
- Os campos que são obrigatórios
- Os campos que são apenas de leitura
- Os tipos de registo ligados que são apresentados nas secções Informações relacionadas na página Detalhes.

Por exemplo, poderá pretender que os contactos ligados apareçam na página Detalhes da conta.

- Quantas secções de páginas são apresentadas e com que títulos.

Pode copiar disposições padrão mas não as pode editar ou eliminar. Pode eliminar disposições personalizadas, a menos que já tenham sido atribuídas a uma função ou disposição dinâmica.

Considerações sobre campos em disposições de página

Quando estruturar as disposições de página, tenha o seguinte em consideração:

- Alguns campos de registo são importantes para cálculos de previsões e relatórios. Para impor a utilização consistente destes campos, estão sinalizados como obrigatórios. Não pode alterar o sinalizador obrigatório nestes campos quando personalizar uma disposição de página. Também não pode removê-los de uma disposição de página.
- A remoção de campos de uma disposição de página pode ter implicações importantes na forma como os registos são utilizados. Por exemplo, se remover os campos Estado e Publicar nos registos de soluções, os funcionários com essa disposição de página não podem aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros.
- As disposições de página e os privilégios da função podem ser utilizados para limitar os campos que os utilizadores podem procurar, visualizar nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza pesquisa avançada para procurar registos, os privilégios e as disposições de página atribuídas à função do utilizador determinam os campos que o utilizador pode procurar e visualizar, da seguinte forma:
  - Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas estiver activo na função do utilizador, este último pode pesquisar todos os campos e apresentar todos os campos nos registos devolvidos.

    NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.
  - Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas não estiver activo na função do utilizador, este último pode pesquisar e apresentar apenas os campos que são apresentados na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo.

    NOTA: Se as disposições de página dinâmica forem criadas e atribuídas à função do utilizador, este último pode pesquisar e apresentar todos os campos que são apresentados nas várias disposições de página dinâmica atribuídas à função do utilizador.

  Quando um utilizador exportar uma lista, se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver activo na função do utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver activo, o utilizador pode exportar todos os campos nos registos da lista.
- Os endereços estão agrupados para que o campo e as respectivas etiquetas reflictam a convenção de nomenclatura de cada país. Assim, para alguns tipos de registo, não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, tem de seleccionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Esta opção substitui os campos individuais que podia seleccionar em versões anteriores, tais como Rua, Localidade, Código postal. Por exemplo, para pistas, é apresentado o campo Facturação nos passos Configuração de campos e Disposição do campo do Assistente de disposições de páginas. O campo Facturação inclui todos os campos Morada para facturação.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar uma disposição de página

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição de página obrigatória.
5. Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
   - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

   O Assistente de disposições de páginas aparece para o ajudar no processo.

   NOTA: O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.
6. No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).
7. No Passo 2 Configuração de campos, seleccione as características dos campos.

   Seleccione a caixa de verificação Obrigatório para qualquer campo que pretenda tornar obrigatório.

   Seleccione a caixa de verificação Só de leitura para qualquer campo que pretenda tornar só de leitura.

   ATENÇÃO: Certifique-se de que não remove um campo obrigatório de uma disposição de página. Se o fizer, qualquer pessoa com essa disposição não conseguirá criar ou editar um registo desse tipo.
8. No Passo 3 Disposição do campo, pode:
   - Mover campos da lista Campos disponíveis do *tipo de registo* para várias secções da área Ordenar disposição da página do *tipo de registo* .

     Certifique-se de que move os campos personalizados e os campos específicos da indústria que pretende adicionar aos formulários.
   - Reorganize as informações.

   NOTA: Estas alterações afectam todos os formulários para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função apropriada, visualiza as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de múltiplas linhas. Evite mover esses campos, uma vez que as próprias informações poderão sobrepor outros campos na disposição final. Por este motivo, a aplicação não permite mover campos de texto de múltiplas linhas, como a Descrição.
   A aplicação utiliza um modelo de morada que fornece os campos específicos a cada país. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).

9 No Passo 4 Informações relacionadas, pode:

- Adicionar secções ou remover secções que aparecem nas páginas Detalhes. As secções são as áreas onde os utilizadores podem ligar registos ao registo actual.

  Por exemplo, se não pretender que os funcionários possam ligar produtos a oportunidades, certifique-se de que a secção Produtos não aparece na caixa Informações mostradas ou disponíveis.

  NOTA: Os utilizadores podem alterar estas predefinições através da ligação Editar disposição, na página Detalhes, para a respectiva aplicação. Depois de os utilizadores editarem as respectivas disposições pessoais, só visualizam as novas alterações nas informações relacionadas efectuadas pelo administrador da empresa quando editarem a respectiva disposição noutra altura.

- Alterar a ordem das secções nas páginas de detalhes.

NOTA: Estas alterações afectam as páginas Detalhes para esse tipo de registo quando um utilizador, com uma função personalizada apropriada, visualiza as páginas.

10 No Passo 5, Disposição das informações relacionadas, seleccione as informações relacionadas apropriadas para cada uma das secções de informações relacionadas na página.

NOTA: A disposição predefinida para cada secção de informações relacionadas é a disposição padrão. Se já tiver criado disposições de informações relacionadas personalizadas, poderá seleccioná-las a partir da lista. Para mais informações sobre como criar disposições de informações relacionadas, consulte Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1160).

11 Clique em Concluir.

12 Atribua a disposição da página para este tipo de registo às funções de utilizador conforme necessário, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Mudar o nome de títulos de secções de campos

Nas páginas Editar e Detalhe do registo, os campos estão agrupados por secções. De modo a utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, pode mudar os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Editar e Detalhe. Na Página principal da Conta, por exemplo, pode alterar as Informações chave de contas para Perfil da conta.

Não pode mudar o nome de secções nas disposições padrão. Tem de criar uma nova e mudar o nome das secções na disposição personalizada.

As secções sem campos não são apresentadas na página Detalhe.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de uma secção

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.

3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.

4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição de página obrigatória.

5 Na página Disposição da página do *tipo de registo*, clique em Editar secções.

6 Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

7 Em Nome de apresentação, escreva o nome que pretende utilizar.

8 (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutras línguas activadas, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nas outras línguas (ou ao escolher outra língua na lista pendente Tradução nesta página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos.
Se não seleccionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação anteriores permanecem e não são afectados pela alteração que acabou de efectuar.

9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

a Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma cuja tradução pretende introduzir.

b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.

c Clique na ligação para regressar à página Campos que acabou de actualizar e seleccione novamente o idioma, se necessário.

O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Criar applets da Internet

É possível incorporar conteúdo da Internet criando uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa Página principal ou na página Detalhes de um tipo de registo.

Quando cria uma applet da Internet tem de adicioná-la a uma disposição da página para a Página principal ou página Detalhes. Para que os utilizadores visualizem essa disposição da página, tem de ser atribuída a uma função de utilizador adequada.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a sua função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada.

Para criar uma nova applet da Internet

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.

3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.

4 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Disposição de página obrigatória.

5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
- Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições de páginas aparece para o ajudar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.

6 Na secção Gestão da disposição da página, clique na ligação Applet da Internet do tipo de registo.

7 Na lista de applets do *tipo de registo*, click em Nova.

8 Na página Applet da Internet, complete os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da secção Informações relacionadas.
Localização	Seleccione a Página principal ou a página Detalhes, dependendo se o conteúdo externo deve aparecer numa página principal ou na página Detalhes.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito em Criar applets da Internet personalizada (na página 1186).

Para tornar a applet da Internet visível

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.

3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.

4 Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição de página obrigatória.

5 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar para modificar uma disposição existente.
- Clique em Nova disposição para criar uma nova disposição.
- Clique em Copiar para copiar uma disposição existente.

O Assistente de disposições de páginas é apresentado para o ajudar no processo.

NOTA: O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar. No Passo 1, Nome da disposição, certifique-se de que a disposição tem um nome e, se for necessário, uma descrição.

6 No Passo 4 Informações relacionadas:

a Mova a nova applet da Internet personalizada da lista Informações disponíveis para a lista Informações mostradas.

b Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar a nova applet da Internet personalizada, conforme necessário.

c Clique em Concluir para criar a nova disposição.

7 Adicione a disposição da página às funções do utilizador, conforme necessário, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed (na página 1194)

Definir listas de escolha em cascata

As listas de escolha em cascata restringem os valores de uma lista de escolha, a lista de escolha *relacionada* , com base no valor seleccionado noutra lista de escolha, a lista de escolha *principal* . Por exemplo, uma lista de escolha principal pode apresentar uma lista de categorias de pedidos de assistência e transmitir o valor de uma lista de escolha relacionada designada como Subcategorias. Quando o utilizador selecciona, por exemplo, o valor Instalação para a categoria, a lista de escolha Subcategorias é restringida de forma dinâmica para mostrar apenas os valores da lista de escolha que estão associados à categoria Instalação.

Pode ligar em conjunto várias listas de escolha, incluindo campos de listas de escolha predefinidas e personalizadas, tais como listas de escolha em cascata. Pode também aninhar listas de escolha em cascata, de modo a que uma lista de escolha relacionada numa definição de listas de escolha em cascata possa ser uma lista de escolha principal noutra definição de listas de escolha em cascata.

Antes de começar. As listas de escolha principal e relacionada têm de existir antes de criar uma definição de listas de escolha em cascata. Para obter informações sobre como criar listas de escolha, consulte Criar e editar campos (na página 1145). Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para criar uma definição de listas de escolha em cascata

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.

3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação para o tipo de registo obrigatório.

4 Na secção Listas de escolha em cascata, clique na ligação Listas de escolha em cascata obrigatória.

Os tipos de registo listados incluem o tipo de registo principal e os tipos de registo relacionado que têm valores da lista de escolha personalizada. Por exemplo, para oportunidades existem ligações para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.

5 Na página Listas de escolha em cascata, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de escolha em cascata existente.
- Clique no botão Nova para criar uma nova definição de listas de escolha em cascata.

Este Assistente de listas de escolha em cascata ajuda-o no processo.

6 No Passo 1 Seleccionar listas de escolha, seleccione uma lista de escolha principal e uma lista de escolha relacionada.

7 No Passo 2 Seleccionar valores, pode:

- Ver as associações existentes entre um valor da Lista de escolha principal e os valores da Lista de escolha relacionada. Quando seleccionar um valor na lista Valores disponíveis de lista de escolha principal, os valores disponíveis para a lista de escolha relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis de lista de escolha relacionada e os valores que forem apresentados são mostrados na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada. Se não existirem valores na lista Valores apresentados de lista de escolha relacionada, todos os valores na lista de escolha relacionada serão apresentados quando for seleccionado o valor correspondente na lista de escolha principal.
- Criar uma nova associação. Mova o valor pretendido de Valores disponíveis de lista de escolha relacionada para Valores apresentados de lista de escolha relacionada.
- Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores apresentados de lista de escolha relacionada para Valores disponíveis de lista de escolha relacionada.

8 No Passo 3 Confirmar, pode confirmar as selecções dos valores da Lista de escolha relacionada para cada valor da Lista de escolha principal e, em seguida, clicar em Concluir para concluir a definição da relação de cascata entre as listas de escolha principal e relacionada.

Se clicar em Concluir no assistente, regressa à Lista de escolha em cascata do tipo de registo actual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de escolha em cascata a uma disposição de página, será activada automaticamente para todas as funções que incluam essa disposição.

Gerir disposições de procura

Para a maioria dos tipos de registo, é possível especificar os campos, padrão e personalizados, que os utilizadores podem utilizar quando pesquisam registos. Além disso, pode especificar os campos que são apresentados na página de resultados da pesquisa. Especifique os campos de pesquisa numa disposição de pesquisa e atribua uma disposição de pesquisa para cada tipo de registo às funções do utilizador, conforme necessário. Consulte Adicionar funções (na página 1288).

Pode copiar uma disposição de procura existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos ou editar as disposições de procura existentes. A disposição de procura predefinida é só de leitura. Pode copiá-la, mas não a pode eliminar nem editar.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O seguinte procedimento descreve como criar ou modificar uma disposição.

Para criar ou modificar uma disposição de procura

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique no tipo de registo para o qual pretende criar ou modificar uma disposição de procura.
4. Na página Personalização da aplicação do *tipo de registo*, clique na ligação Disposição de procura do *tipo de registo*.
5. Na lista Disposição de procura, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
   - Remova uma disposição existente que não esteja actualmente atribuída a uma função.

   O Assistente de disposição de procura ajuda-o no processo.
6. No Passo 1 Definir nome da disposição, introduza ou modifique o nome ou a descrição da disposição.
7. Clique em Seguinte.

   No Passo 2 Especificar campos de procura direccionada, existem duas listas:
   - **Campos disponíveis.** Mova campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos seleccionados. Os Campos disponíveis incluem todos os campos indexados e não indexados, por ordem alfabética. Os campos indexados são apresentados a verde. Os campos indexados que também não sejam sensíveis a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul.

     NOTA: Para um melhor desempenho, utilize campos indexados quando definir os campos de procura direccionada. Mova campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos seleccionados.
   - **Campos seleccionados.** Estes são os campos que o utilizador escolhe no menu Campos disponíveis. Pode organizar estes campos clicando nas setas para cima e para baixo. O número máximo de campos que escolhe no menu Campos disponíveis é 7.
8. No Passo 2, mova os campos para a lista Campos disponíveis e organize-os, se necessário.

   ATENÇÃO: Recomenda-se que adicione colunas à lista com moderação, uma vez que o número de colunas nas listas pode afectar directamente o desempenho. O desempenho varia dramaticamente por Tipo de registo e pelo tipo de coluna. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.
9. Clique em Seguinte.

No Passo 3 Definir disposição de resultados de procura, existem duas listas adicionais:

- **Janela de pesquisa e Campos de resultados da procura.** Especifique os campos que pretende apresentar apenas na página Resultados da procura. Estarão disponíveis para a procura direccionada na secção Procurar na barra de acção. Estarão ainda disponíveis como campos predefinidos previamente preenchidos no formulário de critérios Procura avançada. Estes campos também serão apresentados como campos predefinidos previamente preenchidos nos critérios de procura durante a criação de novas listas.

  A janela de pesquisa e a lista de Disposição de pesquisa têm um limite de 9 campos. O número total de campos permitido com os campos listados na lista de Campos de resultados da pesquisa adicionais é 20, o que significa que a página Resultados da pesquisa não pode apresentar mais do que 20 colunas. Para obter mais informações sobre como pesquisar registos, consulte Localizar registos (na página 45). Se estiver a copiar uma disposição, os campos predefinidos para o tipo de registo são apresentados na lista de Campos seleccionados. Se pretender manter a configuração original da janela de pesquisa, seleccione a caixa de verificação e configure a janela de pesquisa com o campo predefinido.

- **Campos de resultados da pesquisa adicionais.** São campos extra que o utilizador pode visualizar na página Resultados da pesquisa. Pode organizar estes campos, conforme necessário. O número total de campos permitido com estes campos na janela de pesquisa e na lista de Disposições de pesquisa é 20, o que significa que a página Resultados da pesquisa não pode apresentar mais do que 20 colunas.

10 No Passo 3, Definir disposição de resultados de procura, mova os campos da lista Janela de pesquisa e Campos de resultados da procura para a lista Campos seleccionados e organize-os conforme necessário.

11 Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Personalizar disposições de itens relacionados (na página 1160)
- Personalizar disposições de página estática (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161)
- Criar disposições para a página principal do registo (na página 1173)

Gerir acesso à lista e ordem da lista

Para cada tipo de registo pode especificar as listas que estão disponíveis para cada função e a ordem em que são apresentadas na página principal do tipo de registo.

Pode criar uma nova disposição apenas para as funções que ainda não personalizou. Pode igualmente editar ou eliminar as disposições existentes. Não pode gerir o acesso e a ordem das listas privadas de um utilizador.

Antes de começar:

Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação, Gerir listas públicas e Gestão de funções.

Para criar ou modificar o acesso a listas

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Acesso e ordenação de lista, clique na ligação de Acesso e ordenação de lista do *tipo de registo*.
5. Na página Disposição da ordenação da lista, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
6. Se estiver a criar uma nova disposição, seleccione uma função a partir da lista pendente Nome da função.

   Só estão disponíveis na lista pendente as funções que não tenham já uma disposição associada.
7. Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função e Mostrar na lista abreviada, conforme necessário.
   - A lista Todas as listas contém todas as listas do tipo de registo, excepto as listas privadas.
   - Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função que seleccionar.
   - Mostrar na lista abreviada contém as listas apresentadas na secção de lista da página principal do tipo de registo e no menu pendente na vista de tipo de registo.
8. Reordene a ordem das listas, conforme necessário, utilizando as setas de direcção para cima a e para baixo.
9. Clique em Guardar.

Criar relatórios personalizados de página principal

Pode adicionar vários relatórios, incluindo relatórios pré-criados e personalizados, às páginas principais do tipo de registo. Esta funcionalidade permite-lhe fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar um relatório de pedido de assistência personalizado.

Para alguns tipos de registo, os relatórios padrão são mostrados na Página principal do tipo de registo, por predefinição. Pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar relatórios adicionais. Também pode especificar relatórios de página principal para tipos de registo em que não é mostrado qualquer relatório na página principal do tipo de registo, por predefinição.

Para disponibilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa Página principal do tipo de registo, tem de criar primeiro um registo de Relatório personalizado da página principal para o relatório. Quando cria ou edita as disposições da página principal para um tipo de registo, qualquer registo de Relatório personalizado da página principal que tenha criado para o tipo de registo irá figurar na lista Secções disponíveis do Assistente da disposição da página principal. Em seguida, poderá disponibilizar um relatório numa disposição da página principal da seguinte forma:

- Pode adicionar o relatório a uma disposição da página principal, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página principal consiga ver esse relatório na respectiva página principal do tipo de registo.
- Pode manter o relatório como uma secção disponível numa disposição da página principal do tipo de registo, de modo a que qualquer utilizador cuja função tenha essa disposição da página principal e o privilégio Personalizar páginas principais, consiga adicionar o relatório à respectiva página principal do tipo de registo.
- Se não pretender que utilizadores com uma determinação função consigam adicionar o relatório à respectiva página principal do tipo de registo, pode remover o relatório da lista Secções disponíveis do Assistente da disposição da página principal.

Para mais informações sobre como personalizar páginas principais, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar "Criar disposições para a página principal do registo" na página 1173).

Se a sua função tiver os privilégios adequados, pode criar relatórios personalizados e adicioná-los a disposições da página principal para todos os tipos de registo. A tabela seguinte mostra os privilégios necessários para as várias tarefas envolvidas na disponibilização de relatórios personalizados numa página principal.

Tarefa	Privilégio necessário	Notas
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo numa pasta para toda a empresa	Gerir relatórios personalizados	Para mais informações, consulte Iniciação ao Answers (Relatórios personalizados) (consultar "Iniciação com respostas (relatórios personalizados)" na página 769).
Criar um relatório personalizado da página principal	Personalizar aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	As instruções para esta tarefa são fornecidas neste tópico.
Adicionar uma secção de relatório personalizado a uma disposição da página principal	Personalizar aplicação Personalizar a aplicação - Gerir a personalização da página principal	Para mais informações, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar "Criar disposições para a página principal do registo" na página 1173).
Adicionar uma disposição da página principal a uma função de utilizador	Gerir utilizadores e acesso	Para mais informações, consulte Adicionar funções (na página 1288).
(Opcional) Adicionar ou remover uma secção de relatório personalizado numa página principal (utilizador final)	Personalizar páginas principais	Para mais informações, consulte Alterar as disposições da página principal (na página 682).

Antes de começar. O relatório personalizado que pretende activar numa página principal deverá ter sido criado e guardado antes de poder executar este procedimento.

Para criar um relatório personalizado da página principal

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão da disposição da página principal, clique em Relatório personalizado da página principal do *tipo de registo*.
5. No campo Nome, introduza o nome do relatório personalizado.
6. Nos campos Altura e Largura, seleccione Única ou Dupla.

   Se pretender que o relatório ocupe toda a Página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.

   NOTA: Os relatórios com um valor de atributo HTML RowSpan superior a 2, por vezes, ocupam mais do que o tamanho especificado.
7. Se necessário, seleccione a caixa de verificação Executar relatório imediatamente.

   Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório irá executar automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para actualizar o relatório.
8. No campo Caminho do relatório, introduza o caminho do relatório.

   Pode colar o caminho do relatório da janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:

   a. Clique no botão Abrir análise na página Iniciação ao Answers.

   b. Seleccione um relatório.

   c. Copie o valor no campo Item.

      Por exemplo:

      `Pasta partilhada por toda a empresa: Análise pré-concebida/Análise do histórico da fase de vendas: Relatório de vendas do mês passado`
9. Clique em Guardar.

Criar disposições para a página principal do registo

Pode criar disposições personalizadas da página principal para todos os tipos de registo. Esta funcionalidade permite fornecer as informações mais relevantes para os diferentes utilizadores, incluindo apresentar relatórios personalizados em páginas principais do tipo de registo. Por exemplo, pode configurar a Página principal de pedido de assistência para um representante do serviço de apoio a clientes, para mostrar a tarefa actual do utilizador relacionada com um pedido de assistência e um relatório de pedido de assistência personalizado.

NOTA: Se pretender utilizar um relatório pré-criado ou personalizado numa disposição personalizada da página principal, terá de criar primeiro um registo de relatório personalizado da página principal para o relatório, utilizando o procedimento descrito em Criar relatórios personalizados da página principal (consultar "Criar relatórios personalizados de página principal" na página 1171).

Pode copiar uma disposição da página principal existente e, em seguida, modificá-la de acordo com os seus requisitos. Também pode editar as disposições da página principal existentes, à excepção da disposição predefinida da página principal que é só de leitura. Pode copiá-la, mas não a pode eliminar nem editar.

Depois de criar uma disposição personalizada da página principal , terá de utilizar o Assistente de gestão de funções para atribuir a disposição às funções de utilizador que necessitam de utilizar essa disposição. Os utilizadores cujas funções incluam o privilégio Personalizar página principal podem personalizar as suas próprias disposições da página principal para um tipo de registo. A disposição personalizada pode apresentar qualquer secção que lhes seja disponibilizada na disposição da página principal atribuída à função dos utilizadores para esse tipo de registo.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir personalização da página principal.

Para criar ou modificar uma disposição de página principal

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Gestão da disposição da página principal, clique na ligação Disposição da página principal do *tipo de registo*.
5. Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

   O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
6. No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
7. No Passo 2 Disposição da página principal, especifique as secções disponíveis e apresentadas da seguinte forma:
   - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.

     A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Se não pretender que um utilizador consiga adicionar uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
   - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.

     Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada.

8 Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma disposição personalizada da página principal à aplicação, terá de a disponibilizar para uma função de utilizador para que os utilizadores a possam ver. Para mais informações sobre como adicionar e modificar funções de utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288). Os utilizadores, cuja função tenha o privilégio Personalizar página principal, podem editar a disposição das respectivas páginas principais com qualquer lista ou relatório que lhes disponibilize, na disposição da página principal atribuída às respectivas funções para esse tipo de registo.

Personalizar a auditoria

Pode controlar a criação, a eliminação e o restauro de campos auditados no Oracle CRM On Demand, assim como especificar os campos que são controlados na auditoria para determinados tipos de registo se esses tipos de registo forem configurados para a empresa. A seguinte tabela lista os campos auditados predefinidos. Quando os utilizadores fazem actualizações a campos nesses tipos de registo que um administrador assinalou como auditáveis, é gerado um registo de auditoria que controla as informações, tais como o valor antigo e o novo, assim como a marca de hora e o utilizador que efectuou a alteração.

Para novos clientes e para os que estão a actualizar o Oracle CRM On Demand para esta versão, se estiver a auditar campos específicos para tipos de registo, a auditoria de criação, de eliminação e de restauro de campos específicos para tipos de registo é activada por predefinição. Se não estiver a auditar campos específicos para tipos de registos, todas as auditorias de criação, de eliminação e de restauro de registos de campos específicos para tipos de registo está desactivada. Os clientes podem assim alterar estas definições de auditoria de nível de registo.

Pode ver todas as alterações aos tipos de registo auditáveis em toda a empresa, tais como esses criados, eliminados ou restaurados, utilizando a Auditoria principal. Para mais informações, consulte Rever alterações à auditoria com a auditoria principal (na página 1123).

A auditoria de oportunidades, pedidos de assistência e utilizadores é activada por predefinição. No entanto, outros tipos de registo têm de ser configurados activando os tipos de registo para utilização na empresa ou seleccionando os campos que pretende auditar. Também tem de garantir que as informações relacionadas com a auditoria para o tipo de registo que pretende auditar estão definidas para Só de leitura. Para obter mais informações sobre os perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).

Para cada tipo de registo, é possível especificar que os outros campos, tanto campos padrão como personalizados, são auditados. Se pretender aumentar o número máximo de campos auditados, edite o campo Campos auditáveis do tipo de registo, no perfil da empresa. O número total de campos auditáveis disponíveis é também apresentado na página Configuração do administrador de campos auditados.

A auditoria leva mais tempo e recursos

A auditoria envolve um processamento adicional para avaliar as regras de negócio apropriadas e adicionar os dados adicionais à memória. Como resultado, a operação requer mais tempo quando activa a auditoria. Para minimizar o impacto, o número inicial de campos auditáveis está limitado a 35 para cada tipo de registo. Se decidir aumentar o limite através da edição dos Campos auditados do tipo de registo no perfil da empresa, o processamento demorará mais tempo. Quanto mais campos alterar e marcar como auditáveis num tipo de registo, mais tempo demorará a guardar o registo.

Alguns tipos de registo têm determinados campos auditados por predefinição. No entanto, outros campos não têm nenhum.

Tipo de registo	Campos auditados predefinidos
Oportunidade	Receitas, Data de fecho, Estágio de vendas, Probabilidade, Proprietário
Pedido de assistência	Assunto, Descrição, Área, Causa, Tipo, Fonte, Prioridade, Estado, Proprietário
Fundo	Estado, Parceiro, Montante alvo, Proprietário
Pedido de fundos	Aprovado, Montante pedido na participação, Data de decisão da participação, Data de vencimento, Fundo, Data de pré-aprovação, Requisito de pré-aprovação, Concedido, Estado, Proprietário
Conta	Não são editados campos por predefinição.
Contacto	Não são editados campos por predefinição.
Objectos personalizados 01 ou superiores	Não são editados campos por predefinição.
Pedido de FDM	Fundo, Montante pedido, Montante Pré-aprovado, Montante da participação total pedido, Montante da participação total aprovado, Data de envio, Data de pré-aprovação, Data de decisão da participação, Estado do envio, Estado de aprovação, Estado da participação
Pedido de preço especial	Montante total pedido, Montante total autorizado, Montante da participação total pedido, Montante da participação total aprovado, Data de envio, Data de autorização, Data de decisão da participação, Estado do envio, Estado de aprovação, Estado da participação
Registo do negócio	Nome, Tipo, Estado do envio, Parceiro principal, Data de validade, Programa de parceiros, Oportunidade associada, Pista associada, Cliente associado, Contacto associado, Volume do negócio, Moeda, Data de fecho, Interesse do produto, Nome da empresa, Nome, Apelido, Correio electrónico, N.º de telefone, Telemóvel, Fax, Estado de aprovação, Aprovador actual, Motivo da rejeição, Conta de parceiro de origem
Aplicação	Nome, Localização, Parceiro, Programa de parceiros, Tipo de parceiro, Receita anual, ID da Aplicação, Estado de aprovação, Data de aprovação, Campanha, Moeda, Aprovador actual, Endereço de correio electrónico, Existente, Parcerias, Benefícios de parcerias previstos, Nome, Apelido, Indústria, Número (n.º) de telefone principal, Número (n.º) de fax principal, Número de funcionários, Nível de programa, Motivo da rejeição, Origem, Estado do envio, Data de envio, Número (n.º) de telefone do emprego, Número (n.º) do fax do emprego
Apólice	Estado da apólice, valor facial
Utilizador	Função, ID do início de sessão de utilizador, Identificador externo para início de sessão único, Estado, Correio electrónico

As considerações seguintes aplicam-se aos campos no que respeita à auditoria:

- Para Contas, Contactos e Objectos personalizados 01 ou superiores, certifique-se de que os perfis de acesso estão correctamente configurados para ter acesso à applet dependente da auditoria. Os administradores têm de fornecer acesso às funções específicas que requerem acesso à applet dependente da auditoria.

- Os campos obrigatórios são apresentados a vermelho. Não pode guardar a Auditoria do utilizador se remover um dos campos obrigatórios seleccionados.
- Em campos de chave externa, o nome (não o ID) é armazenado e apresentado na auditoria. Por exemplo, se a relação da Conta for auditada quanto à Oportunidade, a auditoria apresenta o nome da conta, em vez do ID de linha.
- Não existem campos de endereço disponíveis para qualquer um dos tipos de registo auditáveis.
- Os campos de lista de escolha mostram os valores dependentes do idioma do utilizador (LDVs).
- As colunas ID não apresentadas nas disposições não se encontram disponíveis para auditoria.

NOTA: Por motivos de segurança, os campos auditados predefinidos para o tipo de registo Utilizador não podem ser desactivados.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador terá de incluir o privilégio Personalizar candidatura e o privilégio Administrar auditoria de campo.

Para personalizar a auditoria num tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Configuração da auditoria do campo, clique na ligação *tipo de registo* da Configuração da auditoria do campo.
5. (Opcional) Seleccione Criação de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a criação de registos na auditoria.
6. (Opcional) Seleccione Eliminação/Restauro de registos *tipo de registo* de auditoria se pretender controlar a eliminação ou restauro de registos na auditoria.
7. Na página Auditar configuração de campo, mova campos da lista de Campos disponíveis para a lista de Campos auditados, conforme necessário.

   É apresentada uma mensagem de erro caso exceda o limite da empresa.

   A lista de Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registo que não tenham sido auditados.
8. Clique em Guardar.

   A auditoria de um campo fica efectiva logo após a sua activação.

Acerca das informações nos campos modificados nos registos

O Oracle CRM On Demand utiliza os campos de sistema seguintes para armazenar informações acerca da alteração mais recente a um registo:

- Externo modificado
- Modificado: Data
- Modificado por
- Modificado: Data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand escreve informações em um ou mais destes campos para reflectir uma alteração ao registo que não é causada por uma acção de utilizador explícita. Por este motivo, recomenda-se que não conte com as informações nestes campos para controlar as alterações que os utilizadores efectuarem nos registos. Em vez disso, utilize a funcionalidade da auditoria para controlar as alterações que os utilizadores efectuam em campos específicos nos registos. Para obter mais informações sobre a personalização da auditoria para tipos de registo, consulte Personalizar a auditoria (na página 1175).

O seguinte é um exemplo de uma alteração ao sistema para o campo Modificado por num registo, Um utilizador elimina uma conta que está associada a um registo do contacto como a conta principal para o contacto. Quando o registo da conta eliminado é eliminado da base de dados, a ligação entre a conta eliminada e o contacto é removida da base de dados. Depois da ligação ser removida da base de dados, a próxima vez que o registo do contacto for aberto por qualquer utilizador, o Oracle CRM On Demand selecciona outra conta associada como a conta principal no contacto e escreve o ID da conta no campo da conta principal. Ou, se não existirem contas associadas ao contacto, o Oracle CRM On Demand actualiza o registo para reflectir isso. O Oracle CRM On Demand actualiza assim o campo Modificado por com o nome do utilizador que abriu o registo do contacto.

Especificar disposições de páginas dinâmicas

As disposições dinâmicas optimizam a aplicação para os utilizadores finais, permitindo-lhes gerir apenas o subconjunto de informações relevante numa determinada situação. Por exemplo, a empresa pode controlar diferentes tipos de conta, como contas de tipo cliente, cliente potencial ou parceiro. Com a funcionalidade de disposição de página dinâmica, pode configurar diferentes disposições que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados, com base no tipo de conta. Em seguida, pode associar as diferentes disposições a uma ou mais funções de utilizador. Quando o utilizador define o nível de detalhe num registo de conta específico, é apresentada ao utilizador a disposição de página adequada, com base na função do utilizador e no tipo de conta.

Quando define disposições de página dinâmica num tipo de registo específico, é utilizado um valor de lista de escolha predefinido para realizar a apresentação dinâmica das disposições de página. Especifique uma disposição de página para apresentação em cada valor da lista de escolha. Os utilizadores poderão visualizar disposições de página diferentes em registos diferentes do mesmo tipo de registo, com base no valor da lista de escolha seleccionado no registo.

É necessário associar as disposições de páginas dinâmicas a funções de utilizador, conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre as disposições de páginas dinâmicas e as funções de utilizador.

Cada valor da lista de escolha tem apenas uma disposição associada, mas uma disposição de páginas pode ser associada a vários valores da lista de escolha. Existe um limite de 200 associações entre valores da lista de escolha e disposições da página. Não é possível eliminar uma disposição que já tenha sido associada a uma função de utilizador.

Atenção: Recomenda-se que todas as disposições dinâmicas associadas a uma lista de escolha orientadora incluam a lista de escolha orientadora. Se uma das disposições atribuídas não possuir a lista de escolha orientadora e o valor da lista de escolha associado a essa disposição for seleccionado e guardado para um registo, não conseguirá ver a lista de escolha orientadora na disposição nem editar o campo.

A seguinte tabela apresenta os valores da lista de escolha orientadora predefinida para cada tipo de registo.

Tipo de registo	Lista de escolha orientadora
Conta	Tipo de conta
Compromisso	Tipo
Plano de negócio	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contacto	Tipo de contacto
Pista	Origem da pista
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Objectivos	Tipo
Pedido de assistência	Tipo
Solução	Estado
Tarefa	Tipo
Fundo	Estado
Pedido de fundos	Estado
Agregado familiar	Segmento
Carteira	Tipo de conta
Concessionário	Estado
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento
MedEd	Tipo
Parceiro	Estado da organização do parceiro
Programa de parceiros	Tipo de parceiro
Receitas: Receitas da conta	Tipo
Receitas: Receitas do contacto	Tipo
Actividade: Compromisso	Tipo
Actividade: Tarefa	Tipo
Activo	Tipo de activo
Receitas	Tipo
Receitas do produto da oportunidade	Tipo

Tipo de registo	Lista de escolha orientadora
Objectos personalizados 01-03	Tipo
Objectos personalizados 04 ou superiores	Tipo
Evento de MedEd	Tipo
Actividade de chamadas	Tipo
Apólice	Ramo de negócio
Atribuição	Tipo
Plano de mensagens	Tipo
Relatório de auditoria do inventário	Tipo
Transacção de amostra	Tipo

As disposições de página e os privilégios da função podem ser utilizados para limitar os campos que os utilizadores podem procurar, visualizar nas listas e exportar. Quando um utilizador cria ou refina uma lista de registos ou utiliza pesquisa avançada para procurar registos, os privilégios e as disposições de página atribuídas à função do utilizador determinam os campos que o utilizador pode procurar e visualizar, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas estiver activo na função do utilizador, este último pode pesquisar todos os campos e apresentar todos os campos nos registos devolvidos.

  NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e Listas não estiver activo na função do utilizador, este último pode pesquisar e apresentar apenas os campos que são apresentados na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições de página dinâmicas forem criadas e atribuídas à função do utilizador, este último pode pesquisar e apresentar todos os campos que são apresentados nas várias disposições de página dinâmicas atribuídas à função do utilizador.

Quando um utilizador exportar uma lista, se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver activo na função do utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver activo, o utilizador pode exportar os campos que são apresentados na lista, mas não pode exportar todos os campos nos registos na lista.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Personalizar aplicação - Gerir disposições dinâmicas.

Para criar ou modificar uma disposição de página dinâmica

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.

3 Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.

4 Na secção Gestão de disposições dinâmicas, clique na ligação Disposição dinâmica do *tipo de registo*.

5 Na lista Disposição da página dinâmica, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição existente.
- Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.

O Assistente de disposição dinâmica ajuda-o no processo.

6 No Passo 1 Nome da disposição:

a Introduza um nome para a Disposição dinâmica.

b Seleccione uma Disposição predefinida. Essa disposição é apresentada como a disposição predefinida no passo seguinte.

O campo da Lista de escolha controladora mostra a lista de escolha cujos valores determinam a disposição visualizada pelos utilizadores.

7 No Passo 2 Atribuir disposições, associe cada valor da lista de escolha a um nome de disposição.

NOTA: Por cada disposição de página dinâmica, existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de escolha orientadora e disposições de página.

A disposição seleccionada é apresentada quando um registo tem o valor de lista de escolha correspondente.

8 Clique em Concluir.

Gerir o comportamento das janelas de pesquisa

Pode gerir o comportamento das janelas de pesquisa utilizadas com a funcionalidade de associação inteligente do Oracle CRM On Demand. As associações inteligentes facilitam aos utilizadores a associação de diferentes tipos de registo entre si, tais como Conta, Contacto, Oportunidade, Actividade, entre outros.

Por exemplo, nos casos em que existe uma associação única, os utilizadores podem introduzir o nome do registo associado e a aplicação tenta resolver automaticamente a associação. Por exemplo, quando criam uma tarefa, os utilizadores podem introduzir um nome para a conta no campo Conta. Quando o utilizador guarda o registo, a aplicação procura automaticamente as contas que correspondem. Se for encontrada uma correspondência única, será utilizada a conta apropriada. Se não forem encontradas correspondências ou se forem encontradas várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa ao utilizador, onde pode efectuar procuras adicionais e escolher a conta apropriada. Em vez de utilizar esta funcionalidade de resolução automática, o utilizador também pode clicar no ícone de pesquisa para visualizar directamente a janela de pesquisa.

Além disso, determinadas áreas de aplicação permitem associações múltiplas. Por exemplo, os utilizadores podem associar vários contactos a tarefas enquanto criam ou editam a tarefa. (Este controlo de associação

múltipla não é fornecido na disposição da página predefinida, pelo que é necessário adicioná-lo à disposição da página.) No ecrã Editar tarefa, quando o utilizador clica no ícone de pesquisa para associar contactos, a janela de pesquisa é previamente preenchida com contactos associados à conta especificada para a tarefa ecrã. Em seguida, o utilizador pode seleccionar um ou mais contactos nesta janela de pesquisa para associar esses contactos à tarefa. Esta capacidade não está disponível para todas as associações. Só existe para determinados controlos de associação configurados. Por exemplo, se o campo Conta, num registo de tarefa, tiver um valor válido e clicar no ícone de pesquisa para oportunidades, a janela não terá registos previamente preenchidos, mas o utilizador poderá seleccionar uma lista de oportunidades na lista pendente:

Existem duas opções disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa em cada tipo de registo:

- **Executar lista predefinida na janela de pesquisa**. Se esta opção for seleccionada, a lista de registos disponíveis será apresentada na janela de pesquisa quando for aberta. Se a opção não for seleccionada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta. Está opção está seleccionada por predefinição.

  NOTA: Se a visibilidade do gestor estiver activada na empresa, a lista de registos em algumas janelas de pesquisa podem estar lentas no preenchimento e, em alguns casos, a janela de pesquisa poderá encerrar. Para prevenir isto, limpe a caixa de verificação Executar lista predefinida na janela de pesquisa para o tipo de registo associado à janela de pesquisa. A janela de pesquisa não apresenta registos e os utilizadores podem especificar os critérios de pesquisa para localizar os registos que pretendem.

- **Resolução automática activada**. Se esta opção for seleccionada, as associações inteligentes são resolvidas automaticamente. Se não for seleccionada, as associações inteligentes não serão resolvidas automaticamente e o utilizador terá de clicar no ícone de pesquisa e utilizar a janela de pesquisa. Está opção está seleccionada por predefinição.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para gerir o comportamento das janelas de pesquisa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
4. Na secção Configuração da janela de pesquisa, clique na ligação Configuração da janela de pesquisa do *tipo de registo*.
5. Na página Configuração da Janela de Pesquisa , seleccione ou desmarque as seguintes caixas de verificação:
   - Executar lista predefinida na janela de pesquisa
   - Resolução automática activada
6. Clique em Guardar.

   Para que as opções sejam aplicadas, tem de terminar sessão na aplicação e voltar a iniciar sessão.

Apresentar páginas da Internet externas em separadores

Pode visualizar conteúdo da Internet num separador no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Internet pode corresponder a páginas da Internet externas ou a dados da empresa disponíveis a partir da Internet. Por exemplo, poderá controlar informações de inventário noutra aplicação na Internet que pretenda disponibilizar aos representantes do serviço enquanto trabalham no Oracle CRM On Demand. Para preencher este requisito, pode criar um separador da Internet personalizado para apresentar as aplicações da Internet externas na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand.

Pode igualmente criar applets da Internet personalizadas para que contenham conteúdo da Internet. Para obter informações sobre as applets da Internet personalizadas e como podem ser comparadas com os separadores da Internet personalizados, consulte Acerca de applets da Internet personalizadas (consultar "Acerca de applets da Internet personalizada" na página 1185).

Para tornar uma página da Internet personalizada visível, tem de adicionar o separador à função de utilizador requerida utilizando o Assistente de gestão de funções.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Antes de poder visualizar as informações externas numa página do Oracle CRM On Demand, tem de se certificar de que:

- A aplicação externa tem uma interface da Internet
- A aplicação externa ou a página da Internet não requer controlo total da janela do browser

NOTA: Tem de certificar-se de que os serviços Internet estão activados para a sua empresa se pretende utilizar funcionalidades como o Acesso único ou integrar o Web site com o Oracle CRM On Demand.

Para apresentar uma página da Internet externa num separador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Separadores da Internet personalizados.
4. Na página Lista de separadores personalizados, clique em Novo.
5. Na página Separador da Internet personalizada, utilize a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e guarde o registo.
6. (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outras línguas activadas na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução (na página Listas de separadores da Internet personalizados) para o separador da Internet.

Campo	Comentários
Nome	O nome do separador da Internet personalizada.
Tipo	Seleccione URL ou HTML.
Campos do utilizador	Seleccione uma opção a partir da lista pendente Campos do utilizador para adicionar os campos de parâmetros do utilizador ao campo URL ou HTML na posição actual do cursor. Por exemplo, se escolher o ID do utilizador a partir da lista pendente, %%%User id%%% é inserido no campo URL ou HTML, dependendo de onde estiver posicionado o cursor. Na execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador do utilizador com sessão iniciada.
URL	**NOTA:** Esta definição está disponível apenas se seleccionar o URL a partir do menu Tipo. Introduza o URL invocado quando o utilizador clique na hiperligação, tal como www.oracle.com. Não é necessário introduzir a parte *http://* do URL. Pode também incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor. Se não especificar um URL, o utilizador é direccionado para um URL nulo ao clicar no separador. Cada navegador tem um comprimento de URL máximo. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento não determinado no navegador quando clicarem no separador da Internet.
Adições de cabeçalho HTML	**NOTA:** Esta definição está disponível apenas se seleccionar HTML a partir do menu Tipo. O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <head> do HTML neste campo. Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <head>.

Campo	Comentários
HTML do separador da Internet	**NOTA:** Esta definição está disponível apenas se seleccionar HTML a partir do menu Tipo. O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado o separador da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML do separador da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer elemento introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.
Descrição	Introduza uma descrição para o separador Internet.
Altura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Largura	Introduza um valor de pixel para o separador Internet.
Ícone	Clique no ícone de pesquisa junto à etiqueta Ícone e seleccione um ícone da janela.

NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutros idiomas activados, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma de tradução na página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. O nome actualizado a azul ajuda-o a controlar os termos que precisam de ser traduzidos.

Depois de adicionar uma página da Internet personalizada ao Oracle CRM On Demand, tem de a disponibilizar à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Acerca de applets da Internet personalizada

As applets da Internet personalizada permitem-lhe incorporar conteúdo da Internet externo dentro de:

- Uma página Detalhes do tipo de registo
- Uma página principal do tipo de registo
- A minha página principal
- A barra de acção

É possível criar três tipos de applets da Internet, que lhe permitem incorporar diferentes tipos de conteúdo da Internet:

- **Feed.** Utilizado para incorporar RSS Feeds. Por exemplo, poderá pretender incorporar um Feed de notícias em A minha página principal.

  Nota: Só é suportado o RSS 2.0 padrão.

- **HTML**. Utilizado para incorporar o código HTML. Por exemplo, utilize esta applet da Internet para incorporar widgets da Internet a partir de uma origem externa como o Google Maps.
- **URL**. Utilizado para incorporar o conteúdo disponível no URL especificado na applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, poderá ter uma applet da Internet personalizada na página Detalhes da pista que lhe permita ver uma procura do Google nesse nome da pista.

Pode adicionar uma applet da Internet de qualquer tipo de registo para a qual as ligações Disposição da página estão visíveis.

Existem duas vantagens na criação de uma applet da Internet personalizada em vez de um separador da Internet personalizado:

- Uma applet da Internet personalizada que é apresentada numa página, tal como Detalhes da pista, permite ver dados na página Detalhes juntamente com outros dados de contexto. Por outro lado, se os dados externos forem visualizados através de um separador da Internet, quando clicar no separador da Internet, será direccionado para fora da página Detalhes e redireccionado para a página do separador da Internet.
- A empresa pode ter uma grande quantidade de informações que pretende apresentar, por exemplo, investimentos em carteira. As applets da Internet personalizadas permitem mostrar uma grande quantidade de conteúdo de dados a partir de outro Web site sem necessitar de carregar informações para a aplicação Oracle CRM On Demand. O carregamento de grandes quantidades de dados para o Oracle CRM On Demand necessita de ferramentas de integração para gerir grandes números de colunas de dados.

Para obter informações sobre como criar applets da Internet para um registo, consulte Criar applets da Internet (na página 1165). Para obter informações sobre como criar applets da Internet para A minha página principal, consulte Criar applets da Internet global (consultar "Criar applets globais da Internet" na página 1193).

Criar applets da Internet personalizada

Pode criar três tipos de applets da Internet personalizados (RSS Feed, HTML e URL) e adicioná-los aos seguintes espaços no Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Internet global:
  - Barra de acção
  - A minha página principal
- Para applets da Internet do tipo de registo:
  - Página principal do tipo de registo
  - Página Detalhes

As secções seguintes descrevem como criar os diferentes tipos da applet da Internet personalizada.

Criar uma applet RSS Feed

Crie este tipo de applet para RSS Feeds que pretenda incorporar na aplicação. Configure applets RSS Feed para que o conteúdo incorporado seja relevante para as funções do utilizador.

Pode permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, embora se recomende que torne apenas um pequeno número de applets configuráveis. Se adicionar uma applet RSS Feed à Barra de acções e disponibilizar os registos num separador da Internet personalizado, os utilizadores poderão ler os Feeds mais facilmente, uma vez que não têm de navegar para uma página diferente.

Para criar uma applet RSS Feed

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar applets da Internet (na página 1165) e Criar applets da Internet globais (consultar "Criar applets globais da Internet" na página 1193).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.
Tipo	Seleccione Feed.
Campos do utilizador	Seleccione uma opção da lista pendente Campos de utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição actual do cursor. Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista pendente, %%%ID do utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.
Campos*Tipo de registo*	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes. Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.

Campo	Comentários
URL	Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como http://rss.news.yahoo.com/topstories. Tem de incluir *http://* no URL. Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo actual, quando a applet chama o URL de origem. Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação. **NOTA:** Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.
Permitir que os utilizadores substituam o URL	Configure applets RSS Feed para conteúdo que seja relevante para as funções do utilizador. Embora seja possível permitir que os utilizadores configurem applets RSS Feed, recomenda-se que crie apenas um pequeno número de applets configuráveis.
Abrir Registos em	Seleccione um valor, dependendo se pretende que os registos sejam abertos na janela do navegador actual ou numa nova janela do navegador. Se pretender adicionar a applet RSS Feed à Barra de acções, lembre-se que é mais fácil ler os Feeds numa nova janela do navegador. Ao fazê-lo, o utilizador não necessitará de navegar para uma página diferente.
Altura	A altura da applet em pixels.

Criar uma applet da Internet de HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML, ao qual pretende efectuar adições.

Para criar uma applet da Internet HTML

NOTA: Este é o passo final de criação de uma applet da Internet, conforme descrito nos tópicos: Criar applets da Internet (na página 1165) e Criar applets da Internet globais (consultar "Criar applets globais da Internet" na página 1193).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.
Tipo	Seleccione HTML.
Campos*Tipo de registo*	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes. Coloque o cursor no campo HTML da applet de Internet onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.
Adições de cabeçalho HTML	O HTML introduzido é utilizado no atributo de origem de um elemento <iframe> no código HTML da página na qual foi adicionado a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Pode incluir as referências aos ficheiros JavaScript incorporados na secção <head> do HTML neste campo. Fazer referência a ficheiros JavaScript nas páginas do Oracle CRM On Demand não é suportado. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <head>.
HTML da applet da Internet	O HTML introduzido é utilizado no atributo src de um elemento <iframe> dentro do código HTML da página, à qual adiciona a applet da Internet. Qualquer código adicionado ao campo HTML da applet da Internet é adicionado ao elemento <iframe>. Qualquer conteúdo introduzido neste campo é adicionado às etiquetas <body>.
Executar sempre	Este sinalizador determina se a applet da Internet personalizada será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador está disponível apenas para applets da Internet personalizada que se encontram na página Detalhes.

Campo	Comentários
Altura	A altura da applet em pixels.

Criar uma applet da Internet de URL

Crie este tipo de applet quando pretender incorporar conteúdo de um URL num IFrame.

Para criar uma applet da Internet de URL

NOTA: Este é o passo final de criação de um applet da Internet, conforme descrito nos tópicos Criar applets da Internet (na página 1165) e Criar applets da Internet globais (consultar "Criar applets globais da Internet" na página 1193).

Na página Applet da Internet, preencha os campos que se seguem e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome	Nome da applet da Internet.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam dependendo se o utilizador acede à página da applet da Internet. Por exemplo, se aceder a esta página a partir de uma applet da Internet global, os valores disponíveis são: Barra de acções e Página principal.
Colunas	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página principal. Especifique a largura da applet através da selecção de simples ou duplo no menu Colunas.
Tipo	Seleccione URL.
Campos do utilizador	Seleccione uma opção da lista pendente Campos de utilizador para adicionar campos de parâmetros de utilizador ao campo URL na posição actual do cursor. Por exemplo, se escolher ID do utilizador na lista pendente, %%%ID do utilizador%%% é inserido. No tempo de execução, este parâmetro é substituído pelo ID do utilizador que tem sessão iniciada.
Campos*Tipo de registo*	**NOTA:** Este campo só é aplicável quando o valor Localização é Página Detalhes. Coloque o cursor no campo URL onde pretende adicionar um parâmetro e, em seguida, seleccione o campo que pretende

Campo	Comentários
	incluir a partir da lista pendente. Por exemplo, se seleccionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% é inserido. Durante a execução, este parâmetro é substituído pelo ID da linha do registo actual.
URL	Introduza o URL invocado quando o utilizador clica na hiperligação, como http://maps.google.com. Tem de incluir a parte http:// do URL. Também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, seleccionando a lista pendente Campos do utilizador. Esta acção coloca um parâmetro de campo no URL (designado por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, baseado no registo actual quando o utilizador clica no valor. Por exemplo, o URL que se segue, transmite a morada para expedição para os Mapas do Google: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%% Se não especificar qualquer URL, o utilizador é direccionado para um URL vazio quando clica na ligação. **NOTA:** Cada navegador tem um comprimento mínimo de URL. Se especificar um URL que exceda este comprimento, os utilizadores poderão obter um comportamento indeterminado no navegador.
Executar sempre	Este sinalizador determina se a applet da Internet personalizada será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador só está disponível para applets da Internet personalizada localizadas na página Detalhes.
Altura	A altura da applet em pixels.

Tópico relacionado

O tópico seguinte fornece um exemplo de criação de uma applet da Internet que apresenta um Twitter RSS feed:

- Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed (na página 1194)

Criar e gerir disposições da barra de acção

A barra de acção pode conter um número de secções, tais como Centro de mensagens, Procurar, Ferramentas de comunicação e Visualizado recentemente. Pode criar disposições personalizadas para a barra de acção e atribuí-las a funções específicas no Oracle CRM On Demand.

Tornar a barra de acção indisponível aos utilizadores

Por predefinição, a barra de acção aparece no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os utilizadores ocultam ou mostram a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Mostrar ou ocultar a barra de acção (na página 35).

Se pretender que a barra de acção não esteja disponível para uma determinada função do utilizador, configure uma disposição da barra de acção que esteja vazia (ou seja, não são apresentadas secções ou não estão disponíveis na disposição), e atribua essa disposição para a função do utilizador. A barra de acção é assim permanentemente ocultada dos utilizadores que tenham essa função de utilizador.

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma disposição da barra de acção.

Para adicionar uma nova disposição da barra de acção

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, seleccione Disposição da barra de acção.
4. Na Disposição da barra de acção, clique em Nova disposição.
5. No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção.
6. No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção e clique em Seguinte.
7. Escolha os campos a apresentar na disposição da barra de acção movendo os campos das Secções disponíveis para a Secção apresentada utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.
8. Clique em Concluir.
9. (Opcional) Clique no botão Editar para editar qualquer dos valores introduzidos nos passos 4 a 7.

Como alternativa, pode copiar a disposição da barra de acção predefinida existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e configuração dos requisitos.

Para copiar uma disposição da barra de acção

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.

3 Na secção Configuração da aplicação, seleccione Disposição da barra de acção.

4 Clique na ligação Copiar à esquerda da Disposição da barra de acção.

5 No campo Nome da disposição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção.

6 No campo Descrição, introduza um nome para a nova disposição da barra de acção e clique em Seguinte.

7 Escolha os campos a apresentar na disposição da barra de acção movendo os campos das Secções disponíveis para a Secção apresentada, utilizando as setas para a esquerda e direita. Utilize as setas para cima e baixo para alterar a ordem dos campos seleccionados.

8 Clique em Concluir.

NOTA: Para copiar outras disposições da barra de acção, clique na seta para baixo à esquerda do nome da barra de acção para apresentar a função de cópia.

Criar applets globais da Internet

Uma applet da Internet global é uma applet da Internet personalizada que pode aparecer numa página principal ou na barra de acção.

Quando cria uma applet da Internet global, tem de adicioná-la à disposição da página principal ou barra de acção.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a sua função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Gerir applets da Internet personalizada.

Para criar uma nova applet da Internet global

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.

3 Na secção Configuração da aplicação, seleccione Applets da Internet global.

4 Na lista As minhas applets, clique em Nova.

5 Na página As minhas applets da Internet, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Introduza um nome.
Localização	Seleccione Página principal ou barra de acção, consoante a apresentação do conteúdo externo seja efectuada numa página principal ou na barra de acção.

Campo	Comentários
Executar sempre	Este sinalizador determina se a applet da Internet global será executada se a applet for minimizada. Este sinalizador está disponível apenas para applets da Internet global que se encontram na barra de acção.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet necessária, tal como está descrito em Criar applets da Internet personalizada (na página 1186).

Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed

Este tópico dá um exemplo da configuração de uma applet de Internet RSS Feed. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial. Este exemplo configura uma applet de Internet RSS Feed na página de detalhe do registo de contactos para utilizadores que tenham a função Representante de vendas. A applet de Internet apresenta o feed do Twitter para o contacto.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registo do Contacto e cria a applet de Internet do Twitter. O administrador da empresa adiciona o novo campo e a applet da Internet do Twitter à disposição da página para a função Representante de vendas. Os utilizadores que têm a função Representante de vendas podem introduzir o ID do Twitter para um contacto na página Detalhes do contacto. Quando um utilizador (que tem a função Representante de vendas) preenche o campo com o ID do Twitter do contacto, o RSS feed do Twitter para o contacto aparece na applet da Internet do Twitter na página Detalhes do contacto.

Antes de começar. Para configurar o campo ID do Twitter, crie a applet da Internet do Twitter e adicione o campo e a applet à disposição da página, tem de ter o privilégio Personalizar aplicação na função de utilizador.

Para criar uma applet da Internet RSS Feed (administrador da empresa)

1. Configure o campo ID do Twitter no tipo de registo Contacto, conforme se segue:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
   c. Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Contacto.
   d. Na secção Gestão de campos, clique em Configuração de campos de contacto.
   e. Na página Campos, clique em Novo campo.
   f. Na página Editar campo de contacto, introduza o ID do Twitter no campo Nome de apresentação e seleccione Texto (abreviado) no campo Tipo de campo.

g Guarde as alterações.

2 Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.

3 Crie uma applet da Internet do Twitter, da seguinte forma:

a Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Applet da Internet do contacto.

b Na página Lista Applet do contacto, clique em Novo.

c Na página Applet da Internet do contacto, introduza os detalhes da applet da Internet, da seguinte forma:

- Introduza um nome para a applet da Internet, tal como Feed do Twitter do contacto.
- No campo Localização, seleccione Página de detalhes.
- No campo Tipo, seleccione Feed.
- Nos campos URL, introduza o seguinte: http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%%stTwitter_ID%%%&count=10
- No campo Permitir que os utilizadores substituam o URL, seleccione Não.
- No campo Abrir Registos em, seleccione Janela actual.
- No campo Descrição, introduza uma descrição tal como Feed do Twitter do contacto.
- No campo Altura, introduza 200.

NOTA: O URL especifica que devem ser mostradas 10 linhas do feed na applet na página Detalhes do contacto (count=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é adequada para a applet. Se pretende que apareçam mais do que 10 linhas do feed na página Detalhes do contacto, altere o URL em conformidade e aumente a altura da applet.

d Guarde as alterações.

4 Clique em Voltar à personalização da aplicação do contacto.

5 Adicione o campo ID do Twitter e a applet da Internet à disposição da página do contacto, da seguinte forma:

a Na página Personalização da aplicação do contacto, na secção Gestão da disposição da página, clique em Disposição da página do contacto.

b No menu ao nível do registo para a disposição da página que está atribuída à função Representante de vendas, clique em Editar.

c No Passo 3, Disposição do campo, utilize as setas para mover o campo ID do Twitter da secção Campos disponíveis do Contacto para o campo da secção da página aparecer, por exemplo, a secção Informações chave de contactos.

d No Passo 4, Informações relacionadas, utilize as setas para mover a applet da Internet que criou a partir da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.

e Clique em Concluir para guardar as alterações.

Da próxima vez que um utilizador que tenha a função Representante de vendas editar um registo de contacto ou criar um novo registo de contacto, o utilizador pode configurar o RSS feed do Twitter para um contacto, conforme descrito no procedimento seguinte.

Para configurar o RSS feed do Twitter para um contacto (utilizador)

1 Abra um registo de contacto existente ou crie e guarde um novo contacto.

2 Na página Detalhes do contacto, se o Feed do Twitter do contacto não for apresentado na página, adicione a applet da seguinte forma:

   a Clique em Editar disposição.

   b Utilize as setas para mover a applet do Feed do Twitter do contacto da secção Informações disponíveis para a secção Informações apresentadas.

   c Guarde as alterações.

3 Na página Detalhes do contacto, clique em Editar.

4 Na página Editar contacto, no campo ID do Twitter, introduza o ID do Twitter para o contacto.

5 Guarde as alterações.

   O feed do Twitter para o contacto aparece na applet do Feed do Twitter do contacto na página Detalhes do contacto.

Enviar extensões do lado do cliente

As *Extensões do lado do cliente* são ficheiros que pode enviar para e alojar no Oracle CRM On Demand em vez de alojá-los em outros servidores. Quando envia uma extensão do lado do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo que utiliza para fazer referência à extensão. Uma extensão do lado do cliente pode chamar uma segunda extensão do lado do cliente através da utilização do URL exclusivo da segunda extensão do lado do cliente ou pode também utilizar um URL para eliminar uma extensão do lado do cliente em separadores da Internet personalizada, applets da Internet personalizada ou applets da Internet global.

Pode enviar ficheiros HTML, JPG, GIF, SWF e CSS a partir da página Lista de extensões do lado do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do lado do cliente. O tamanho máximo do ficheiro é 20 megabytes (MB). No entanto, tamanhos inferiores de ficheiros fornecem um melhor desempenho quando o navegador transfere estes ficheiros a partir do Oracle CRM On Demand.

NOTA:O Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand não tem acesso a qualquer componente das extensões do lado do cliente. Estes componentes incluem os ficheiros enviados ou o conteúdo contido nesses ficheiros, imagens ou localizações a partir dos quais as extensões do lado do cliente são referenciadas, incluindo os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada e as applets da Internet global. Assim, o utilizador é responsável pela manutenção e suporte destas extensões.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Enviar extensões do lado do cliente. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Acerca de privilégios nas funções (consultar "Acerca de privilégios em funções" na página 1287).

Para enviar uma extensão do lado do cliente

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.

   A página Lista de extensões do lado do cliente enviou previamente extensões do lado do cliente. Também pode eliminar as extensões do lado do cliente previamente enviadas nesta página.

   NOTA: Se eliminar uma extensão do lado do cliente que foi actualizada para um separador da Internet personalizada, applet ou applet da Internet global, essas applets não irão funcionar mais correctamente porque a extensão do lado do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indica se uma extensão do lado do cliente em particular está em utilização.
4. Clique em Novo.
5. Clique no ícone de clipe para encontrar o conteúdo que pretende enviar como uma extensão do lado do cliente.

   Este campo é obrigatório.
6. Introduza os detalhes seguintes:
   - **Tipo MIME.** Isto indica o tipo de meio Internet. Este tipo permite ao navegador apresentar tipos de meios correctamente. Introduza os detalhes completos dos tipos MIME. Introduza um dos seguintes dependendo do tipo de ficheiro:
     - Texto/html
     - Imagem/jpeg
     - Imagem/gif
     - Aplicação/x-shockwave-flash
     - Texto/css
   - **Ficheiro: Tamanho (em bytes).** O tamanho do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
   - **Ficheiro: Extensões.** A extensão do ficheiro do ficheiro enviado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
   - **Nome.** O nome da extensão do lado do cliente. Este campo é obrigatório.
   - **Nome do URL.** Este valor é utilizado para fornecer um nome explicativo para o URL que aponta para a extensão do lado do cliente. Os caracteres seguintes são aceites no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (_) e ponto final (.). Os pontos finais duplos (..) não são permitidos e um ponto final (.) não deve ser o último carácter na cadeia. Os exemplos de nomes de URL são: Logo_Image e Map376. Recomenda-se que mantenha este campo o mais abreviado possível. Este campo só é alterado quando

um utilizador o edita. Assim, se substituir o ficheiro enviado ou se alterar o nome da extensão do lado do cliente, o valor do campo Nome do URL não é alterado. Como resultado, pode actualizar, manter ou eliminar várias versões da extensão do lado do cliente sem ter de voltar a configurar os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada ou os separadores da Internet global. Editar este campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.

- **URL relativo.** O Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor é o URL relativo que navega para a extensão do lado do cliente a partir do Oracle CRM On Demand. Se este valor do campo for alterado e a extensão do lado do cliente eliminada, o utilizador tem de actualizar os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada ou as applets da Internet global que fazem referência a esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. Este valor do campo só é alterado se o campo Nome do URL for actualizado.
- **URL completo.** O Oracle CRM On Demand completa este campo. Este valor é o URL completo que aponta para o URL na aplicação Oracle CRM On Demand. Se este valor do campo for alterado e a extensão do lado do cliente eliminada, o utilizador tem de actualizar os separadores da Internet personalizada, as applets da Internet personalizada ou as applets da Internet global que fazem referência a esta extensão do lado do cliente para utilizar o URL gerado recentemente. Este valor do campo só é alterado se o campo Nome do URL for actualizado.

7 Clique em Guardar.

NOTA: Pode enviar uma extensão do lado do cliente, mas não se encontra activa até que a configure num separador da Internet personalizada, numa applet da Internet personalizada ou num separador da Internet global.

Depois de uma extensão do lado do cliente ser enviada, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Utilize estes valores para associar um separador da Internet personalizada, uma applet da Internet personalizada ou uma applet da Internet global à extensão do lado do cliente. Configure estas localizações da mesma forma que configura qualquer extensão alojada nos servidores.

Para editar uma extensão do lado do cliente existente

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Personalização da aplicação, clique em Personalização da aplicação.

3 Na secção Configuração da aplicação, clique nas Extensões do lado do cliente.

4 Na página Lista de extensões do lado do cliente, encontre a extensão do lado do cliente que pretende editar.

5 Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique no campo Nome. Este passo abre a página de detalhes Lado do cliente onde pode editar a extensão do lado do cliente.
- Clique em Editar.

6 Clique em Guardar.

7 Se tiver substituído o ficheiro para a extensão do lado do cliente, proceda da seguinte forma:

a Termine sessão no Oracle CRM On Demand.

b Limpe a cache do navegador.

c Inicie sessão para transferir a nova extensão do lado do cliente de forma a que a extensão do lado do cliente seja transferida para a página a implementá-la. Se não terminar a sessão no Oracle CRM On Demand e voltar a iniciar sessão, a nova extensão do lado do cliente será transferida 30 dias após ter executado a primeira transferência.

Directrizes para editar a extensão do lado do cliente

Considere as seguintes directrizes:

- **Manter o número de referências para extensões do lado do cliente numa página para um mínimo para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Manter o tamanho das extensões do lado do cliente o mais pequeno possível.** Por exemplo, evite utilizar uma imagem grande ou ficheiros SWF. Quanto mais pequeno for o ficheiro transferido como parte da extensão do lado do cliente, mas rápido carrega a página em comparação com ficheiros maiores.
- **Manter todas as extensões do lado do cliente no menor número de ficheiros possível para reduzir o impacto negativo no desempenho.**
- **Permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente.** Se permitir que o navegador coloque na cache as extensões do lado do cliente, o conteúdo não tem de ser transferido a partir dos servidores Oracle CRM On Demand cada vez que um utilizador carregue a página. Se a extensão do lado do cliente for alterada, tem de limpar a cache de forma a que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contém a extensão. Por predefinição, as extensões do lado do cliente são colocadas na cache durante30 dias.
- **Manter as extensões do lado do cliente e activos para um mínimo para melhorar o desempenho da barra de acção.** Quando configura uma extensão do lado do cliente contida numa applet na barra de acção, a barra de acção carrega cada vez que a página é actualizada.
- **Seguir todas as directrizes dos serviços Internet quando utilizar as extensões do lado do cliente para chamar os serviços Internet.** Para obter mais informações, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

Personalizar A minha página principal para a Empresa

Dependendo das respectivas necessidades, os funcionários na sua empresa podem pretender visualizar informações diferentes na respectiva página A minha página principal. Pode personalizar a disposição de A minha página principal substituindo o conteúdo predefinido por conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, a página principal de um representante do serviço de apoio a clientes poderá ser configurada para mostrar os novos pedidos de assistência, em vez da secção Pistas recentemente criadas (padrão nesta página), e um relatório de pedido de assistência personalizado, em vez de um relatório padrão da qualidade do pipeline de vendas.

Depois de ter personalizado A minha página principal, tem de atribuir a disposição de A minha página principal a uma função de utilizador. Todos os utilizadores com essa função visualizam A minha página principal personalizada que configurou.

Antes de começar. Uma vez que tem de seleccionar uma função à qual esta personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, a função tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página principal.

Para personalizar A minha página principal para a empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Disposição de A minha página principal.
4. Na lista Disposição da página principal, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
   - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma disposição personalizada existente.

   O Assistente de disposição da página principal aparece para o ajudar no processo.
5. No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e, se necessário, uma descrição.
6. No Passo 2 Disposição da página principal:
   - Mova as secções da lista Todas as secções para a lista Secções disponíveis.

     A lista Secções disponíveis inclui as secções que podem ser adicionadas a uma página principal. Isto inclui quaisquer relatórios que tenha activado para inclusão em páginas principais. Se não pretender que um utilizador adicione uma secção a uma página principal, mantenha a secção na lista Todas as secções.
   - Mova as secções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reordene as informações em ambas as listas, conforme necessário.

     Mantenha as secções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas ocuparão automaticamente toda a página principal quando esta for apresentada
7. Clique em Concluir.

NOTA: Depois de adicionar uma página principal personalizada à aplicação, terá de a tornar disponível à função de utilizador antes de os utilizadores a poderem visualizar. Para obter instruções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Criar novos temas

O tema determina o aspecto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado, pela primeira vez, para uma nova empresa ficam disponíveis vários temas, sendo que o tema predefinido é *Oracle.* Pode especificar as funções que pretende criar e gerir temas no Assistente de gestão de funções. Para mais informações sobre como adicionar funções, consulte Adicionar funções (na página 1288). Para mais informações sobre como especificar temas ao nível da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).

Pode escolher um tema ao nível da empresa, função ou utilizador. O tema especificado ao nível do utilizador tem prioridade seguido pelo tema especificado ao nível da função. Se nenhum destes níveis especificar um tema, será aplicado o tema predefinido da empresa.

Se actualizar os temas da versão 16 para a versão 17 do Oracle CRM On Demand, tenha em atenção o seguinte:

- **Para novas empresas.** *Oracle* é o tema predefinido ao nível da empresa. Os temas não são seleccionados ao nível da função ou do utilizador. Os administradores da empresa podem criar novos temas e predefini-los. Também podem desactivar temas existentes de modo a não poderem ser seleccionados pelos utilizadores.
- **Para empresas existentes.** Os nomes dos temas antigos serão substituídos pelas seguintes cadeias: *Oracle - Preterido*, *Contemporâneo - Preterido* ou *Clássico - Preterido*. Recomenda-se que altere estes temas antigos, escolha um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis de utilizador.
- **Para empresas existentes que utilizam logótipos e ligações.** Uma actualização não afecta um tema preterido que permaneça seleccionado. No entanto, recomenda-se que não utilize temas antigos (preteridos) e que crie antes novos temas e os predefina ao nível da empresa ou da função.

Antes de começar. Para criar e editar temas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir temas.

A tarefa seguinte descreve como criar temas pessoais no Oracle CRM On Demand.

Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização da aplicação, clique na ligação Personalização da aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Temas.
4. Na página Temas, clique em Novo.
5. Introduza informações para os seguintes campos:
   - **Nome do tema.** Introduza um nome para o novo tema.
   - **Mostrar ligação Ajuda predefinida.** Seleccione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Ajuda predefinida.
   - **Mostrar ligação Formação e suporte predefinida.** Seleccione esta caixa de verificação se pretender que o novo tema apresente a ligação Formação e suporte predefinida.
   - **Descrição.** Introduza uma descrição para o novo tema.

6 Clique em Guardar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhes com uma pré-visualização dinâmica do novo tema que se encontra à direita do ecrã. A pré-visualização mostra as páginas Página principal, Detalhes e Lista com o novo tema aplicado.

7 Introduza informações para os campos listados na seguinte tabela.

MOSTRAR

NOTA: Para introduzir novos códigos de cores, pode introduzir um valor hexadecimal para cada cor ou mover o rato sobre o valor de cor predefinido para apresentar o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para seleccionar uma cor para este campo.

Informações gerais	**Descrição**
Fundo da aplicação	Este campo refere-se ao fundo do Oracle CRM On Demand, incluindo os espaços entre separadores.
Texto da aplicação	Este campo refere-se à declaração legal localizada na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre as ligações globais e as ligações de separadores.
Ligações da aplicação	Este campo refere-se às ligações globais localizadas na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., A minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de utilização, etc.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto utilizado para campos obrigatórios e tarefas em atraso.
Separadores	
Estilo de separador	No menu, seleccione Arredondado, Empilhado ou Normal.
Texto do separador activo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores activos.
Fundo do separador activo	Este campo refere-se à cor de fundo do separador activo.
Texto do separador inactivo	Este campo refere-se ao texto utilizado nos separadores inactivos.
Fundo do separador inactivo - Superior	Este campo refere-se à cor do fundo superior do separador inactivo.
Fundo do separador inactivo - Inferior	Este campo refere-se à cor do fundo inferior do separador inactivo.
Fundo do separador inactivo à passagem do rato	Este campo refere-se à cor apresentada quando coloca o rato sobre um separador inactivo. Também se refere à cor utilizada no separador de menu.
Página	
Texto da página	Este campo refere-se à totalidade do texto na página ou janela sobreposta, por exemplo, ajuda incorporada, etiquetas de campos, valores de campos, títulos de página, ligações inactivas, cabeçalhos de secção de formulário, barras verticais, marcas, etc.

Ligações de página	Este campo refere-se a todas as ligações no fundo de página, por exemplo, ligações de calendário, ligação Mostrar lista completa, ligação Gerir lista, etc.
Fundo de página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de acção, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de página - Inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e janela sobreposta, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de acção, Lista relacionada, Vista do calendário e separador Calendário.
Fundo de página realçado	Este campo refere-se à cor dos itens realçados numa página, por exemplo, os campos de edição incorporada, células realçadas num calendário, data actual, passo activo nos assistentes, fundo do sistema de visualização frontal, etc.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para os nomes de página, por exemplo, Página principal Oportunidades.
Fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área superior por trás dos nomes de página.
Fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor do texto utilizada para a área inferior por trás dos nomes de página.
Linhas de página	Este campo refere-se às cores de linha utilizadas nos registos de lista, secções de formulário em páginas de detalhes, em passos do assistente, etc.
Listas	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto na barra de filtro e barra de rodapé da lista.
Fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor de fundo na barra de filtro e rodapé de lista que contém os ícones de navegação da lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto utilizada nos cabeçalhos da coluna.
Fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor de fundo nas listas relacionadas, listas completas, etc.

8 (Opcional) Se pretender adicionar ligações globais personalizadas a um tema, clique em Nova, na secção Ligações globais.

É aberta a página Editar ligação.

9 Introduza as seguintes informações:

- **Nome da ligação.** Introduza o nome da ligação global que pretende adicionar ao tema.

- **Tipo.** Seleccione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se pretende colocar a ligação global na parte superior ou inferior da página.
- **URL da ligação.** Introduza um URL da ligação global.
- **Ordem da ligação.** Introduza um valor para indicar a ordem de apresentação da ligação. Por exemplo, se introduzir o número um para uma ligação será essa a primeira das ligações globais.

10 (Opcional) Se pretender adicionar um logótipo específico ao tema, clique em Adicionar logótipo, na secção Logótipo.

É aberta a página Editar logótipo.

11 Clique em Procurar para localizar a imagem que pretende utilizar como logótipo do cabeçalho no tema.

NOTA: Pode enviar imagens como um logótipo de cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O logótipo de cabeçalho tem de ter aproximadamente 70 pixels de altura e 1680 pixels de largura. Terá de ter permissão para utilizar e enviar a imagem do tema.

12 Introduza as seguintes informações:

- **Nome.** Introduza o nome do logótipo que pretende adicionar ao tema.
- **Tipo de logótipo.** Seleccione Cabeçalho ou Rodapé no menu, consoante pretenda colocar o logótipo de cabeçalho na parte superior ou inferior da página. Se seleccionar Cabeçalho, o logótipo de cabeçalho irá permanecer no fundo por trás das ligações e separadores. Se seleccionar Rodapé, o logótipo de rodapé será colocado nas ligações na parte inferior da aplicação. O logótipo de rodapé tem de ter um máximo de 200 pixels de largura.

13 Clique em Guardar.

NOTA: Pode iniciar sessão e terminar sessão no Oracle CRM On Demand para efectuar a pré-visualização do novo logótipo adicionado ao tema.

Activar relatórios personalizados em A minha página principal

Pode especificar os relatórios personalizados que poderão ser adicionados a uma disposição personalizada de A minha página principal. Em seguida, estes relatórios personalizados são apresentados na lista Secções disponíveis no Passo 2 do Assistente de disposição da página principal. Para mais informações sobre como personalizar A minha página principal, consulte Personalizar A minha página principal para a empresa (na página 1199).

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, os relatórios personalizados que pretende activar em A minha página principal deverão ter sido guardados. A função de utilizador tem de incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página principal.

Para especificar um relatório personalizado de página principal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Relatórios personalizados.
4. Na lista Relatórios personalizados de A minha página principal, clique em Novo relatório de página principal.
5. No campo Nome, introduza o nome do relatório personalizado.
6. Nos campos Altura e Largura, seleccione Única ou Dupla.

   Se pretender que o relatório ocupe toda a Página principal da esquerda para a direita, defina a largura como Dupla. Se definir a altura como Dupla, o relatório terá o dobro da altura das restantes secções na página principal.
7. Se necessário, seleccione a caixa de verificação Executar relatório imediatamente.

   Se seleccionar esta caixa de verificação, o relatório irá executar automaticamente e os utilizadores não terão de clicar numa ligação para actualizar o relatório.
8. No campo Caminho do relatório, introduza o caminho do relatório.

   Pode colar o caminho do relatório da janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:

   a. Clique no botão Abrir análise na página Iniciação ao Answers.
   b. Seleccione um relatório.
   c. Copie o valor no campo Item.

      Por exemplo:

      ```
      Pasta partilhada: Análise pré-concebida/Análise do histórico do estágio de vendas: Relatório de vendas do mês passado
      ```
9. Clique em Guardar.

Mudar o nome de tipos de registo

Para utilizar terminologia que seja familiar aos utilizadores, poderá pretender mudar o nome dos tipos de registo. Os nomes de tipos de registo predefinidos poderão não ser os mesmos que os utilizados pela empresa para determinados tipos de registos. Se for este o caso, pode alterar o nome de modo a que preencha determinados requisitos.

Quando altera o nome de um tipo de registo, o novo nome aparece na maioria das localizações n aplicação, tais como:

- Separadores e botões
- Listas pendentes
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas na Página principal de conta
- Barras de título em páginas como, por exemplo, em detalhes de registos ou páginas de listas

- Secção Criar, na barra de acção
- Nomes de secção da página
- Notificação por correio electrónico da atribuição de um registo
- Nomes de secção da página personalizada

Por exemplo, pode alterar o nome de apresentação da Conta para Empresa. O separador Conta torna-se Empresa e os outros títulos da secção são alterados em conformidade.

No entanto, existem várias outras localizações em que o novo nome não é apresentado. Se alterar nomes, informe os utilizadores de que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes de listas filtradas personalizadas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Páginas da Ajuda

NOTA: Todos os nomes de apresentação têm um comprimento máximo de 50 caracteres.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para mudar o nome de um tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
4. Na página Personalizar tipos de registo, escreva os novos nomes na linha apropriada. Tem de fornecer as três variantes para a aplicação utilizar nas áreas adequadas da interface: Nome de apresentação/Singular, Nome de apresentação/Plural e Nome de apresentação/Curto.

   NOTA: O Nome de apresentação/Curto aparece nos separadores, pelo que não deve exceder os 15 caracteres.

5. (Opcional) Para indicar que um nome actualizado precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

   NOTA: Se pretender que este nome actualizado apareça noutros idiomas activados, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Nos outros idiomas (ou ao escolher outro idioma na lista pendente Idioma da tradução na página), o nome actualizado aparece a azul entre parênteses até introduzir manualmente as versões traduzidas. Desta forma, pode controlar os termos que precisam de ser traduzidos. Se não seleccionar Marcar para tradução, os nomes de apresentação traduzidos previamente mantêm-se, não sendo afectados pelas alterações efectuadas aqui.

6. Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo nome:

a. Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma cuja tradução pretende introduzir.

b. Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação apropriado e clique em Guardar.

c. Clique na ligação para regressar à página que acabou de actualizar e seleccione novamente o idioma, se necessário.

   O nome traduzido aparece a preto na coluna Nome de apresentação.

Alterar o ícone de um tipo de registo

Pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registo e é apresentado nos separadores e na secção Criar na barra de acção.

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para alterar o ícone de um tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
4. Na página Personalizar tipos de registo, clique no ícone de pesquisa, no campo Ícone do tipo de registo.
5. Seleccione um ícone a partir da janela.
6. Clique em Guardar.

Adicionar tipos de registo

Pode adicionar tipos de registo personalizados para a sua empresa. Por exemplo, poderá pretender apresentar um separador Encomenda para utilização dos utilizadores. Para adicionar um novo tipo de registo, mude o nome e configure um dos tipos de registo personalizados no Oracle CRM On Demand.

Os tipos de registo de objecto personalizado terão de ser disponibilizados para a empresa pelo Suporte técnico a clientes. Para mais informações sobre como configurar tipos de registo de objecto personalizado para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes.

Os passos para adicionar um tipo de registo à aplicação são:

1. Mude o nome de um dos tipos de registo de objecto personalizado de acordo com as suas necessidades.

2. Configure os campos para o tipo de registo. Defina os campos que deverão ser apresentados na nova página de detalhes do tipo de registo. Um conjunto de campos é incluído automaticamente na página Configuração de campos. Pode mudar o nome destes campos e utilizá-los e pode criar campos personalizados com base nos seus requisitos.

3. Crie disposições de página para o tipo de registo personalizado, conforme necessário.

4. Forneça acesso à nova disposição das páginas e às secções de informações relacionadas das funções do utilizador adequadas.

Cada novo tipo de registo que adicionar aparece nestas áreas:

- Secção Criar, na barra de acção
- Secção Procurar na barra de acção
- Página principal do registo com um separador (um ícone predefinido é apresentado no separador juntamente com o nome)

  Por predefinição, a nova Página principal do registo contém duas secções: secção Listas do registo e secção do registo Visualizados recentemente. Tem de configurar campos, disposições de página (páginas Detalhes e Editar), entre outros, para cada tipo de registo que adicionar.

Regra geral, os novos tipos de registo funcionam da mesma forma que os tipos de registo predefinidos. Pode configurar campos, disposições de página e páginas de lista para os mesmos. Cada tipo de registo novo contém um conjunto predefinido de campos, incluindo três campos para efectuar procuras (o campo de nome e dois campos de procura rápida), e oito campos para filtrar ou ordenar.

No entanto, os novos tipos de registo não poderão ser utilizados em:

- Gestor de atribuições
- previsão
- auditorias
- Atribuição do grupo predefinido (não pode ser partilhada por grupos)

Além disso, os novos tipos de registo têm as seguintes restrições:

- Os novos tipos de registo não podem conter os grupos de endereços específicos de país
- Por predefinição, só é necessário o campo Nome nos novos tipos de registo
- Não é efectuada a verificação de duplicados no novo tipo de registo

Para obter informações sobre como utilizar serviços Internet com novos tipos de registo, consulte Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 1612).

Antes de começar. Tenha em atenção o seguinte:

- Os tipos de registo de objecto personalizado terão de ser disponibilizados para a empresa pelo Suporte técnico a clientes. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir tanto o privilégio Personalizar aplicação como o privilégio Personalizar aplicação adequado para o objecto personalizado que está a utilizar para o novo tipo de registo. Existem privilégios individuais para os tipos de registo Objecto personalizado 01, 02 e 03, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicação - Gerir objecto personalizado 01. Para obter outros tipos de registo de objecto personalizado, cada privilégio aplica-se a um grupo de

objectos personalizados como, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicação - Gerir objectos personalizados 04 a 10.

Para adicionar um tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração da aplicação, clique na ligação Personalizar tipos de registo.
4. Na linha do tipo de registo de objecto personalizado que está a utilizar, preencha as informações, por exemplo, introduza a Encomenda.

   Para mais informações, consulte Mudar o nome de tipos de registo (na página 1205). Depois de mudar o nome do tipo de registo, este aparece com o novo nome nas secções Configuração do tipo de registo da página Personalização de aplicação, substituindo a ligação para o tipo de registo de objecto personalizado.
5. Clique em Guardar.
6. Na secção Configuração do tipo de registo da página Personalização da aplicação, clique na ligação do novo tipo de registo.
7. Na secção Gestão de campos, clique na ligação Configuração de campos.
8. Na página Configuração de campos, pode efectuar o seguinte:
   - (Recomendado) Clicar em mudar o nome dos campos e mudar o nome do campo Nome.

     O campo Nome é o campo apresentado pelo sistema para este tipo de registo. Aparece em Itens eliminados, na secção Visualizados recentemente na barra de acção e em janelas de pesquisa.

     Em toda a aplicação, cada tipo de registo tem um campo denominado Nome que é precedido pelo tipo de registo (Nome da conta, Nome da oportunidade, etc.). Deste modo, se estiver a adicionar um separador Encomenda, poderia mudar o nome do campo Nome para Nome da encomenda.
   - Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.

     São utilizadas as mesmas restrições para estes tipos de registo e para os campos personalizados dos tipos de registo personalizados.
   - Clique em Mudar o nome dos campos e especifique os campos para procurar este tipo de registo. Preencha as linhas Procura rápida 1 e Procura rápida 2 com os nomes de campos requeridos. Se a empresa utilizar Procura visada, estes campos são apresentados na secção Procurar na barra de acção.

     Por exemplo, se estiver a adicionar um separador Encomenda, poderá pretender designar um campo Número da encomenda como um destes campos de procura rápida. Quando um funcionário selecciona Encomenda a partir da secção Procurar, o Número da encomenda é apresentado como um campo de procura.

- Clique em Mudar o nome dos campos e especifique os campos que deverão ser visualizados como títulos da coluna nas listas. Preencha as linhas Indexadas com os nomes de campos requeridos. Isto determina os campos que pode utilizar para ordenar e filtrar registos.

9 Configure as páginas Editar e Detalhe para o novo tipo de registo.

Pode adicionar campos às páginas Editar do registo, agrupar os campos em secções separadas e mudar o nome dessas secções.

Para criar relações com outros tipos de registo, adicione os campos (Conta, Oportunidade, etc.) às disposições da página. Isto cria um ícone de pesquisa junto ao campo, onde os utilizadores podem ligar os registos existentes ao novo tipo de registo.

Pode adicionar secções de informações relacionadas à página Detalhe.

Ao adicionar Equipa como uma secção de informações relacionadas, os utilizadores podem partilhar este registo com membros da equipa numa base de registo a registo.

NOTA: A secção Informações relacionadas com a equipa é suportada nos tipos de registo Objectos personalizados 01, 02 e 03. Não é suportada noutros tipos de registo de objecto personalizado.

Para obter instruções, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

10 (Opcional) Adicione o novo tipo de registo como um campo noutras páginas Editar do registo ou como uma secção de informações relacionadas noutras páginas Detalhe do registo.

11 Adicione a disposição da página às funções do utilizador, conforme necessário. Para obter instruções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados (na página 1214)

Acerca de campos, listas de escolha e métrica

A aplicação não lhe permite alterar nomes de campos ou valores da lista de escolha que utiliza em previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-concebidas, como as listas em páginas principais, seleccionam os registos a incluir com base nos valores da lista de escolha. A aplicação utiliza o código independente do idioma subjacente para determinar os registos a incluir nas listas padrão. Por conseguinte, pode mudar o nome dos valores da lista de escolha e dos campos sem afectar estas listas.

NOTA: No Oracle CRM On Demand (a aplicação padrão), a prioridade de tarefas é indicada nas listas de tarefas por setas. Uma seta para cima indica 1-Prioridade alta, nenhuma indica 2-Prioridade média e uma seta para baixo indica 3-Prioridade baixa.

Se alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo Prioridade no registo da actividade, poderá não ser apresentada qualquer seta no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Acerca de configurações de anexos

Dependendo do tipo de registo, os ficheiros podem ser anexados a registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca da configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode configurar disposições de páginas e funções de utilizador para permitir aos utilizadores ligar vários anexos a um registo principal. Cada anexo pode conter um ficheiro ou um URL. Para permitir aos utilizadores anexar ficheiros e URLs desta forma, as disposições de páginas e as funções de utilizador têm de ser configuradas da seguinte forma:

- A secção Anexos tem de estar disponível como uma secção de informações relacionadas na disposição da página para o tipo de registo principal.
- A função de utilizador tem de ter as permissões necessárias para o tipo de registo Anexo.
- Os perfis de acesso para a função de utilizador têm de ter o acesso apropriado ao tipo de registo relacionado com Anexos na definição de acesso para o tipo de registo principal.

Para obter mais informações sobre a personalização de disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161) e Especificar disposições de páginas dinâmicas (na página 1178). Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 1216).

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objectos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Fundos
- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

Nota: Quando um utilizador elimina um registo principal que tem anexos ligados a ele através do item relacionado Anexos pré-configurados, os anexos são também eliminados.

Os administradores da empresa podem visualizar detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter mais informações, consulte Gerir os anexos da empresa (na página 1631).

Acerca da configuração de campos do anexo

Os campos do anexo permitem aos utilizadores anexar um único ficheiro a um registo. Os campos do anexo são suportados para os tipos de registo seguintes:

- Objectos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores
- Relatório de auditoria do inventário
- Transacção de amostra

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação

  O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.

- Anexo da aplicação

  O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.

- Anexo da certificação

  O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.

- Anexo do curso

  O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.

- Anexo do exame

  O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.

- Anexo do pedido de FDM

  O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

- Anexo do programa de parceiros

  O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

- Anexo da apólice

  O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

- Anexo do pedido de preço especial

  O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

NOTA: Nestas configurações, os registos ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal é eliminado. Por exemplo, quando um utilizador elimina um registo Pedido de FDM, quaisquer registos Anexo do pedido de FDM ligados e os ficheiros anexados a esses registos não são eliminados da base de dados

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Em alguns destes tipos de registo, os campos do anexo estão expostos na disposição de página padrão no Oracle CRM On Demand. Pode expor os campos do anexo nas disposições de página de detalhes para todos os tipos de registo listados, conforme necessário. Existem três campos do anexo, conforme se segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Editar do registo. Depois de um ficheiro ser enviado, o campo mostra o nome e o tamanho do ficheiro anexado na página de detalhes do registo. Na página Editar do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que podem ser utilizado para remover o ficheiro. Para permitir aos utilizadores anexar um ficheiro a um registo, tem de expor este campo na disposição da página. O campo Anexo não pode ser utilizado como um campo de procura porque o nome do ficheiro e o tamanho do ficheiro neste campo são valores calculados.
- **Anexo: nome do ficheiro.** Este é um campo só de leitura que é automaticamente preenchido com o nome do ficheiro que o utilizador envia. O campo Anexo: nome do ficheiro pode ser utilizado como um campo de procura. A exposição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo apresenta o tamanho do anexo. A exposição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre como personalizar disposições de página, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161) e Especificar disposições de página dinâmica (consultar "Especificar disposições de páginas dinâmicas" na página 1178).

Acerca da configuração de objectos personalizados e campos do anexo

Pode configurar os tipos de registo Objecto personalizado de várias formas para satisfazer as necessidades empresariais da sua empresa, da seguinte forma:

- Pode configurar um tipo de registo Objecto personalizado como um tipo de registo relacionado noutro tipo de registo. (Os tipos de registo Objecto personalizado são suportados como tipos de registo relacionados na maioria dos tipos de registo principais no Oracle CRM On Demand.)

  Nessa configuração, existe uma relação de um-para-muitos entre o registo principal e o tipo de registo ligado. Quando os campos de anexos forem expostos no tipo de registo ligado, esta configuração permite que os utilizadores liguem vários anexos (um em cada registo dependente) ao registo principal.

  Por exemplo, pode expor os campos do anexo na página de detalhe do Objecto personalizado 04 e, em seguida, mudar o nome do Objecto personalizado 04 para que seja identificado como *Anexo do objectivo*. Em seguida, disponibiliza o novo tipo de registo Anexo do objectivo como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo Objectivo.

- Pode configurar tipos de registo Objecto personalizado em relações muitos para muitos com outros tipos de registo, consulte Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados (na página 1214) para obter mais informações.
- Pode configurar um tipo de registo Objecto personalizado para utilizar como um tipo de registo Anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registo de nível superior, com separador, página principal, listas, etc. próprios.

  Essa configuração poderia ser utilizada para conceder aos utilizadores acesso a literatura do interesse de um grande número de utilizadores e também permitiria aos utilizadores procurar anexos que foram transferidos para registos do tipo de registo Anexo.

Tal como acontece com qualquer tipo de registo, tem de se certificar de que os utilizadores têm os níveis de acesso apropriados nas funções de utilizador e perfis de acesso que lhes permitam trabalhar com os tipos de registo em que campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre a configuração de funções de utilizador e perfis de acesso, consulte Gestão de utilizadores e controlos de acesso (na página 1216).

NOTA: Se um tipo de registo Objecto personalizado for configurado como um registo relacionado noutro tipo de registo, os registos Objecto personalizado ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal for eliminado. No exemplo anteriormente descrito em que um tipo de registo *Anexo do objectivo* personalizado é ligado ao tipo de registo Objectivo, se um utilizador eliminar o registo Objectivo principal, os registos Anexo do objectivo ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados.

Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados

Por predefinição, todas as relações entre os Objectos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registo são de muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registo de objecto personalizado (por exemplo, Objecto personalizado 04), qualquer relação entre o tipo de registo de objecto personalizado e qualquer outro tipo de registo (incluindo outros tipos de registo de objecto personalizado) é de um para muitos, por predefinição.

Pode criar relações muitos para muitos para tipos de registo de objecto personalizado utilizando outro tipo de registo de objecto personalizado como uma tabela de intersecção.

Exemplo da criação de uma relação muitos para muitos

A sua empresa possui e gere centros de conferências e fornece instalações para conferências a outras empresas, clientes governamentais, etc. Deseja utilizar um tipo de registo de objecto personalizado para controlar informações sobre eventos e outro tipo de registo de objecto personalizado para controlar informações sobre as salas que serão utilizadas para cada evento. Cada sala é utilizada para muitos eventos e cada evento pode utilizar diversas salas, pelo que tem de ter uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo.

Para criar esta relação muitos para muitos, pode utilizar um terceiro tipo de registo de objecto personalizado como uma tabela de intersecção para controlar as informações sobre a reserva de cada sala ou sessão. Em seguida, pode criar uma relação um para muitos entre salas e sessões e uma relação um para muitos entre eventos e sessões, o que lhe dá uma relação muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento seguinte descreve como configurar os tipos de registo e as relações para este exemplo. Os Objectos personalizados 04, 05 e 06 são utilizados para os novos tipos de registo.

Para configurar uma relação muitos para muitos

1. Se os tipos de registo de objecto personalizado que pretende utilizar não estiverem configurados para a sua empresa, contacte o Suporte técnico a clientes para os configurarem.

2. Depois de o Suporte técnico a clientes ter configurado os objectos personalizados, mude o nome dos tipos de registo Objecto personalizado 04, 05 e 06 para Sala, Evento e Sessão respectivamente.

   Para obter informações sobre como mudar o nome dos tipos de registo, consulte Mudar o nome dos tipos de registo (consultar "Mudar o nome de tipos de registo" na página 1205).

3. Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, defina o nível de acesso necessário no Passo 2 Acesso ao tipo de registo do Assistente de gestão de funções. (O nível de acesso necessário é determinado pelo utilizador, com base nas responsabilidades do mesmo.)

   Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288).

4. Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registo.

   Pelo menos, terá de configurar o seguinte:

   - No novo tipo de registo Sala, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.
   - No novo tipo de registo Evento, conceda acesso Ver à nova secção de informações relativas à Sessão.

   Para mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).

5. Criar novas disposições de páginas para os novos tipos de registo:

   - Na disposição de página Detalhe do novo tipo de registo Sala, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.
   - Na disposição de página Detalhe do novo tipo de registo Evento, inclua o novo tipo de registo Sessão como uma secção de informações relacionadas.

   Para mais informações sobre a configuração de disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161).

6. Para cada função de utilizador que necessite de acesso aos novos tipos de registo, atribua as disposições de páginas que criou no Passo 6 do Assistente de gestão de funções.

   Para obter informações sobre a configuração de funções de utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288).

NOTA: Além das alterações de configuração descritas no procedimento anterior, pode personalizar os novos tipos de registo do mesmo modo que personaliza outros tipos de registo. Para obter informações sobre tipos de registo, consulte Página Personalização da aplicação do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 1132).

Gestão de utilizadores e controlos de acesso

Este tópico fornece informações sobre a gestão de utilizadores e o controlo de acesso.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que tem os privilégios apropriados na sua função:
  - Para configurar utilizadores, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso ou Gerir utilizadores na organização do parceiro.

    NOTA: Os utilizadores com o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro só podem configurar os utilizadores na respectiva organização do parceiro.
  - Para configurar grupos, perfis e funções na empresa, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
  - Para configurar livros, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir livros.
  - Para configurar territórios na empresa, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.
- Compare o número de licenças relativamente ao número de utilizadores que têm de estar activos. Só os utilizadores activos podem aceder ao Oracle CRM On Demand. O número total de utilizadores activos não pode exceder o número de licenças para a empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o estado das licenças, consulte Verificar estados de licenças e utilizadores activos (consultar "Verificar os estados da licença e os utilizadores activos" na página 1104).
- Leia as informações antecedentes sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
  - Gestão de funções (na página 1282)
  - Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
  - Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
  - Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais (na página 1257)
  - Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1258)
  - Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Determine os perfis que serão utilizados para gerir o acesso a dados de livros, funções e equipas.
- Determine a função que pretende atribuir a cada utilizador e com quem cada utilizador comunica. Se a sua organização necessitar de funções adicionais para acomodar várias linhas de negócio, crie as novas que pretende.

A configuração cumulativa de todos os utilizadores na empresa define a hierarquia de comunicação da empresa e as quotas de vendas.

É necessário especificar uma função do utilizador, individualmente, para cada utilizador na empresa. Uma função do utilizador e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a separadores, funcionalidades e registos. Determinam ainda que disposições de página serão visualizadas pelo funcionário ao utilizar a aplicação.

Clique num tópico para ver o procedimento de gestão de utilizadores, perfis de acesso, livros personalizados e grupos:

- Configurar utilizadores (na página 1219)
- Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1231)
- Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador (na página 1232)
- Alterar um ID de utilizador (na página 1232)
- Repor a palavra-passe de um utilizador (na página 1233)
- Rever a actividade de início de sessão de um utilizador (na página 1234)
- Rever actividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 1234)
- Adicionar delegados para utilizadores (administrador) (na página 1236)
- Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 1237)
- Desactivar utilizadores (na página 1238)
- Processo de configuração de administradores parceiros (Administrador) (na página 1239)
- Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 1240)
- Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 1242)
- Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 1243)
- Desactivar utilizadores (Parceiros) (na página 1244)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)
- Adicionar funções (na página 1288)
- Processo de configuração de livros (na página 1302)
- Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 1303)
- Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307)
- Criar livros e hierarquias de livros (na página 1308)
- Associar utilizadores a livros (na página 1310)
- Criar perfis de acesso para livros (na página 1313)
- Activar livros para a empresa (na página 1314)
- Activar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar "Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores" na página 1315)
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1317)
- Atribuir registos a livros (na página 1319)
- Configurar grupos (na página 1325)
- Configurar territórios (na página 1328)

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, active os utilizadores de teste para se certificar de que as configurações foram definidas correctamente antes de activar outros utilizadores. Não active outros utilizadores até ter concluído todas as actividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, a disposição da função, a hierarquia de relatórios e de partilha de

dados, o fluxo de trabalho e qualquer outra personalização do processo de negócio. Lembre-se de desactivar os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Gestão de utilizadores

Um utilizador é uma entidade no Oracle CRM On Demand com ou sem a capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, um utilizador pode ser um funcionário na empresa do utilizador, um parceiro ou uma candidatura externa. Os utilizadores podem estar activos ou inactivos. Os utilizadores activos podem interagir com o Oracle CRM On Demand: os utilizadores inactivos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um utilizador activo tem de estar autenticado de acordo com as políticas de início de sessão e palavra-passe configuradas para a empresa do utilizador. Para obter mais informações sobre as políticas de início de sessão e palavra-passe, consulte Acerca das políticas de início de sessão e palavra-passe (consultar "Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe" na página 1104).

Cada utilizador final tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. Uma função no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador executa numa organização, como uma função de director de vendas ou de gestor de serviços. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe determinados privilégios e permissões que são exclusivos para a sua função empresarial. Da mesma forma, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- As funcionalidades incluídas no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem os privilégios de utilização
- O conjunto de permissões que é atribuído a um utilizador para trabalhar com informações protegidas
- As definições da interface do utilizador que apresenta as informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 1282). Para gerir utilizadores, execute as seguintes tarefas:

- Configurar utilizadores (na página 1219)
- Configurar quotas de vendas de utilizadores (na página 1231)
- Alterar um ID de utilizador (na página 1232)
- Repor a palavra-passe de um utilizador (na página 1233)
- Rever a actividade de início de sessão de um utilizador (na página 1234)
- Rever actividades relacionadas com segurança para utilizadores (na página 1234)
- Adicionar delegados para utilizadores (administrador) (na página 1236)
- Criação de períodos do inventário para utilizadores (na página 1237)
- Desactivar utilizadores (na página 1238)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre a gestão de utilizadores:

- Acerca de disposições de páginas de utilizador (na página 1229)
- Acerca da delegação de utilizadores (na página 1235)

- Campos do utilizador (na página 1221)
- Ver auditorias para registos (na página 115)
- Personalizar a auditoria (na página 1175)

Configurar utilizadores

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes requerem um cuidado especial porque determinam o que o utilizador pode aceder, visualizar e executar:

- Status

  Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Activo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando guardar o registo do utilizador, seleccionando a opção apropriada no registo do utilizador.

  Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, configure o registo do utilizador e defina o estado do utilizador para Inactivo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Activo e utilize a funcionalidade de reposição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio electrónico.

- Reporta a

  A estrutura de comunicações determina os registos aos quais os gestores podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como relatórios para chefias e executivos.

  SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de comunicações.

- Função

  A função do utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições de página.

NOTA: Pode importar os registos do utilizador utilizando o assistente de importação. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, seleccione a caixa de verificação de correio electrónico no registo do utilizador antes de guardar o registo do utilizador pela primeira vez.

  Consoante utilize o botão Adição rápida ou o botão Adicionar utilizador para criar o registo do utilizador, as caixas de verificação do correio electrónico são designadas da seguinte forma:

  - A caixa de verificação Correio electrónico na página Adição rápida

- A caixa de verificação Enviar por correio electrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar na página Editar utilizador

Tenha em atenção que tem de seleccionar a caixa de verificação antes de guardar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio electrónico em duas partes:

- Uma mensagem de correio electrónico contém um URL temporário.
- A segunda mensagem de correio electrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não seleccione a caixa de verificação de correio electrónico quando criar o registo do utilizador.

  Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Repor palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Repor palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio electrónico em duas partes:

  - Uma mensagem de correio electrónico contém um URL temporário.
  - A segunda mensagem de correio electrónico contém uma palavra-passe temporária.

  Neste caso, a mensagem de correio electrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inactivo.

Antes de começar. Para configurar utilizadores na empresa, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para configurar um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
   - Para adicionar rapidamente vários utilizadores, clique em Adição rápida.

     É aberta a página Adição rápida para poder introduzir as informações necessárias e limitadas para cada utilizador. Por exemplo, não lhe permite especificar a hierarquia de comunicações.

     NOTA: Não é possível utilizar o método de Adição rápida se tiver definido quaisquer outros campos do Utilizador obrigatórios além daqueles na página Adição rápida.

Depois de introduzir as informações na janela Adição rápida, clique em Guardar. É apresentada a página Lista de utilizadores.

- Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.

5 Na página Editar utilizador, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte Campos do utilizador (na página 1221).

6 Guarde o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador visualizados criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Para abrir uma lista filtrada para utilizadores

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.

4 Na página Lista de utilizadores, seleccione uma opção na lista pendente.

Campos do utilizador

Quando configurar um utilizador, preste especial atenção aos seguintes três campos:

- Estado
- Reporta a
- Função

As entradas destes campos determinam ao que o utilizador pode aceder, o que pode visualizar e executar.

Esta tabela descreve algumas informações de campo para os utilizadores. Para ver todos os campos listados nesta tabela, a função tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Alguns campos são só de leitura. Da mesma forma, os campos visualizados poderão divergir consoante aceda à página Detalhe do utilizador navegando a partir da página Lista de utilizadores ou pesquisando detalhadamente o nome de um utilizador num registo. Estas diferenças ocorrem devido à utilização de diferentes disposições de página para estas páginas de detalhes. Para mais informações sobre disposições de página do utilizador, consulte Acerca das disposições de página do utilizador (consultar "Acerca de disposições de páginas de utilizador" na página 1229).

Campo	Descrição
Secção Informações chave do utilizador	
Estado	O estado indica se o utilizador está activo ou inactivo. Para obter informações sobre a sequência de configuração das palavras-passe dos

	utilizadores e como activar utilizadores, consulte Configurar utilizadores (na página 1219) e Repor todas as palavras-passe (na página 1115). **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não permite eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixar a empresa, altere o Estado desse utilizador para Inactivo.
Reporta a	O gestor do utilizador. Cada utilizador tem de reportar a um gestor para fins de comunicações e previsões.
Organização do parceiro	O nome da organização do parceiro à qual o utilizador pertence. Este campo só é preenchido pelos utilizadores que são membros de uma organização do parceiro. **NOTA:** Os utilizadores que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro podem adicionar outros membros da organização do parceiro como utilizadores no Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador permitir configurar utilizadores que pertençam à organização do parceiro, este será um campo só de leitura.
Função	A função atribuída ao utilizador. Para obter informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 1282).
Grupo principal	O grupo a que este utilizador foi adicionado. Só de leitura.
Livro predefinido para o Analytics	(Opcional) O livro do utilizador ou livro personalizado que o utilizador vê por predefinição no Selector de livros na Página principal Relatórios e Página principal Painéis. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Selector de livros.
Livro predefinido	(Opcional) O livro do utilizador ou livro personalizado que o utilizador vê no Selector de livros quando trabalha numa área diferente do separador Relatórios. Esta definição no registo de utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos. O utilizador pode seleccionar um livro diferente no Selector de livros.
Secção Informações de detalhes do utilizador	

Designação alternativa	Um identificador abreviado para o utilizador, por exemplo, o nome preferencial ou alcunha do utilizador. Se adicionar utilizadores através da página Adição rápida, todos os caracteres antes da arroba (@) no endereço de correio electrónico tornam-se a designação alternativa.
ID de utilizador	Um identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand. O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais: ■ Asterisco (*) ■ Barra invertida (\) ■ Sinal de número (#) ■ Ponto de interrogação (?) ■ Barra (/) ■ Til (~)
Correio electrónico	O endereço de correio electrónico completo do utilizador como, por exemplo, amostra@amostraempresa.pt. Os utilizadores têm de ter um endereço de correio electrónico válido para que lhes seja concedido acesso ao Oracle CRM On Demand. O número máximo de caracteres que o endereço de correio electrónico pode conter é 100.
ID de início de sessão do utilizador	Campo só de leitura. Este valor é uma combinação entre o ID de início de sessão da empresa e o ID do utilizador, e é o identificador exclusivo do sistema para que o utilizador inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
Preferências do contacto	
Nunca telefonar	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem pelo correio	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador não receberá cartas nem brochuras do Oracle CRM On Demand Marketing.

Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador não receberá mensagens de correio electrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador receberá mensagens de correio electrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem: ■ Informações críticas sobre actualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados ■ Instruções e programas de actualizações para novas versões principais ■ Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de um falha de hardware) Só os administradores da empresa podem actualizar esta caixa de verificação para os utilizadores. Esta caixa de verificação está activada automaticamente para os contactos principais. **NOTA:** Esta caixa de verificação não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de manutenção agendada futura.
Secção Informações geográficas do utilizador	
Idioma, definições locais, moeda, fuso horário	Se não definir valores para estes campos, serão utilizados os valores configurados para a empresa. Pode alterar os valores para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir estas definições quando editam as preferências pessoais.
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de informações empresariais de relatórios	Esta definição configura a visibilidade para os registos de área de informações empresariais em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gestor e Visibilidade da equipa. Se não definir um valor neste campo, será utilizado o valor predefinido configurado para a empresa. Pode alterar o valor

	para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais.
Áreas de informações empresariais do histórico	Esta definição configura a visibilidade para os registos de área de informações empresariais do histórico no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa e Visibilidade total. Se não definir um valor neste campo, será utilizada a configuração predefinida para a empresa. Pode alterar o valor para o utilizador. Os utilizadores também podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. Os valores permitidos são os seguintes: ■ **Visibilidade do gestor.** Permite ao utilizador ver os respectivos dados e os dados dos respectivos subordinados. ■ **Visibilidade da equipa.** Permite ao utilizador ver os respectivos dados e os dados partilhados com o utilizador através das equipas. ■ **Visibilidade total.** Permite ao utilizador ver os dados que lhe pertencem e os que foram partilhados com ele, bem como os dados dos respectivos subordinados e partilhados com eles.
Posso ler todos os registos com base na função	Esta definição determina se o Oracle CRM On Demand Reports utiliza a definição Posso ler todos os registos. A definição Posso ler todos os registos determina se uma dada função de utilizador tem visibilidade para todos os registos para um determinado objecto (por exemplo, Conta, Oportunidade, Contacto, etc.) no Oracle CRM On Demand. Esta definição é configurada na página de acesso do tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver activada em qualquer objecto para uma função de utilizador, esse utilizador também poderá ver todos os registos para esse objecto específico no Oracle CRM On Demand Reports.
ID único externo	Um valor retirado de um sistema externo que identifica o registo de utilizador correspondente no sistema externo.
ID de integração	Um valor retirado de um sistema externo que ajuda a identificar qualquer relação entre o

	utilizador e os dados integrados.
Identificador externo para início de sessão único	Se a empresa estiver configurada para utilizar Acesso Único, o administrador da empresa pode utilizar este campo quando mapear utilizadores no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de utilizar o campo ID de início de sessão do utilizador. Quando os utilizadores visualizam o seu respectivo perfil pessoal, este campo é só de leitura.
Tipo de autenticação	Determina o modo como o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for diferente de ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único, este campo é só de leitura no registo do utilizador. Se o tipo de autenticação ao nível da empresa for ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único, os administradores da empresa podem seleccionar um valor ou deixar este campo em branco no registo do utilizador conforme se segue: ■ **Apenas ID do utilizador/palavra-passe.** Se este valor estiver seleccionado, o utilizador deve iniciar sessão com o ID de início de sessão do utilizador e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ **Apenas Acesso Único.** Se este valor estiver seleccionado, o utilizador deve iniciar sessão com o mecanismo de acesso único da empresa. Quando este valor estiver seleccionado, o utilizador não pode iniciar sessão com um ID de início de sessão do utilizador e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. ■ **ID do utilizador/palavra-passe ou Acesso Único.** Se este valor estiver seleccionado, o utilizador pode iniciar sessão com o ID de início de sessão do utilizador e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand ou através do método de acesso único da empresa. ■ **Em branco.** Se este campo estiver em branco no perfil de utilizador, será utilizada a definição Tipo de autenticação ao nível da empresa para o utilizador. Quando os utilizadores visualizam o seu respectivo perfil pessoal, este campo é só de leitura.

	Para mais informações sobre a definição do tipo de autenticação ao nível da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
Secção Definições de comunicações	
Apresentar janela sobreposta Clique para marcar	Esta caixa de verificação destina-se a utilizadores que são configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand apresenta números de telefone como ligações em que os utilizadores podem clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se seleccionar a caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar para o utilizador, quando o utilizador clicar numa ligação do número de telefone, será apresentada uma janela Clique para marcar antes do sistema telefónico do Oracle Contact On Demand efectuar a chamada.
Apresentar caixa de entrada da página principal Comunicações para	Seleccione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta actividades para o utilizador, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. Quanto mais curto for o período, menor é o número de actividades de comunicações apresentadas. Se seleccionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as comunicações. O utilizador tem de terminar a sessão e voltar a iniciá-la para que esta alteração tenha efeito.
Apresentar as actividades recentemente concluídas da página principal Comunicações para	Seleccione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Página principal Comunicações apresenta actividades recentemente concluídas para o utilizador, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. Quanto mais curto for o intervalo de tempo, menor é o número de actividades de comunicações apresentadas. Se seleccionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as actividades. O utilizador tem de terminar a sessão e voltar a iniciá-la para que esta alteração tenha efeito.
Secção Informações adicionais	
Nome do tema	Se não definir um valor neste campo, será utilizado o tema predefinido para a empresa. Pode substituir a predefinição clicando na lista pendente Nome do tema e, em seguida, seleccionando o tema pretendido para o utilizador. Os utilizadores

	também podem substituir esta definição quando editam as preferências pessoais. **NOTA:** Os temas não têm efeito no comportamento do Oracle CRM On Demand. Se a função de utilizador tiver o privilégio adequado, poderá criar novos temas de acordo com os requisitos da empresa. Para mais informações sobre temas, consulte Criar novos temas (na página 1201).
Tipo de registo predefinido da procura	O tipo de registo apresentado na lista de escolha da procura na barra de acção quando o utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	Para evitar que a página de boas-vindas seja apresentada sempre que o utilizador iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, desmarque este campo. **NOTA:** Os utilizadores também podem desmarcar o campo na página de boas-vindas quando iniciam sessão pela primeira vez.
Activar sincronização de contactos de equipas	Determina se pretende que o Oracle PIM Sync On Demand inclua a sincronização de contactos do utilizador e de todos os contactos a que o utilizador tenha acesso a partir de Equipas do contacto. Ao seleccionar esta opção, impede a criação de duplicados, dado que cada membro da equipa é sincronizado com base no mesmo registo de contactos do Oracle CRM On Demand.
Limite de aprovação de fundos	Este campo destina-se aos utilizadores de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O montante que este utilizador pode aprovar para cada pedido de fundos ao definir o estado como Participação aprovada. Se o utilizador tentar exceder este limite, será apresentada uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação do pedido de fundos.
Permitir animação	Determina se a apresentação das notas no Centro de mensagens e nas páginas Detalhes do registo é animada.

Modo de pré-visualização do registo	O modo de pré-visualização do registo de utilizador. Dependendo da definição existente, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o ponteiro sobre uma ligação para um registo ou quando o utilizador clica num ícone de pré-visualização que aparece quando o ponteiro está sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. Se seleccionar Desactivado neste campo, irá desactivar a funcionalidade de pré-visualização do registo para o utilizador. A definição da pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a predefinição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição da pré-visualização do registo para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais.
Sistema de visualização frontal	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, o utilizador verá ligações para as secções de informações relacionadas numa página de detalhes na parte inferior da janela do navegador. As ligações permitem ao utilizador saltar para a secção de informações relacionadas sem ter de deslocar a página para baixo. A definição do sistema de visualização frontal pode ser especificada ao nível da empresa e ao nível do utilizador. A definição ao nível do utilizador substitui a predefinição da empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição do sistema de visualização frontal para a empresa. Os utilizadores podem alterar esta definição quando editam as preferências pessoais.

NOTA: Os utilizadores com privilégios adequados (normalmente o administrador da empresa) podem designar utilizadores delegados para outros utilizadores. Os utilizadores também podem designar utilizadores delegados para eles próprios. Para mais informações sobre como adicionar utilizadores delegados, consulte Acerca da delegação de utilizadores (na página 1235) e Adicionar delegados para utilizadores (Administrador) (na página 1236).

Acerca de disposições de páginas de utilizador

É possível definir disposições de páginas em separado que correspondam a vistas diferentes dos detalhes do utilizador no Oracle CRM On Demand.

As seguintes disposições de páginas de utilizador estão disponíveis a partir da página Personalização da aplicação do utilizador:

- **Disposição da página do utilizador**. Utilizada para a página Detalhes do utilizador apresentada quando pesquisa um nome de utilizador a partir de um registo ou das listas Favoritos ou Visualizados recentemente. Todos os funcionários da empresa podem ver esta disposição.
- **Disposição da página de administração de utilizadores**. Utilizada para a página Detalhes do utilizador apresentada a partir da página Lista de utilizadores em Gestão de utilizadores e controlos de acesso. Só os administradores da empresa é que podem ver esta disposição.
- **Disposição da página Proprietário de utilizadores**. Utilizada para a página Detalhes pessoais em A minha configuração. Só o utilizador e administradores com sessão iniciada é que podem ver esta disposição.
- **Disposição da página de administração do parceiro.** Utilizada para a página Detalhes do utilizador apresentada quando os utilizadores parceiros acedem à página Detalhes do utilizador a partir da ligação Auto-administração do parceiro. Para aceder à ligação Auto-administração do parceiro, os utilizadores parceiros têm de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

Os utilizadores podem controlar a disposição das informações relacionadas que aparecem nas páginas Detalhes baseadas nas disposições de páginas Administração de utilizadores e Proprietário de utilizadores mas não o podem fazer para as páginas Detalhes baseadas na disposição da página Utilizador. Os utilizadores podem controlar a disposição navegando para A minha configuração, Disposição pessoal e, em seguida, Disposição de administração de utilizadores. Também podem navegar para A minha configuração, Disposição pessoal e, em seguida, Disposição do perfil pessoal, conforme descrito em Alterar a disposição da página Detalhes (consultar "Alterar a disposição da página de detalhes" na página 681).

Para as páginas Detalhes baseadas na disposição da página Utilizador, não existe nenhuma ligação Editar disposição tal como existe para as páginas Detalhes, baseadas nas disposições de páginas Administração de utilizadores e Proprietário de utilizadores.

As disposições de páginas de utilizador em separado são úteis quando existem campos Utilizador que contêm dados privados. Neste caso, não pretende que os campos privados fiquem visíveis quando um utilizador pesquisa um nome de utilizador a partir de um registo. Assim, pode disponibilizar os campos privados na disposição da página Proprietário de utilizadores e disposição da página Administração de utilizadores mas não o pode fazer na disposição da página Utilizador.

As disposições de páginas são atribuídas a determinadas funções. Assim, ao atribuir as disposições de páginas adequadas a uma função, certifica-se de que os utilizadores com essa função não podem ver os campos privados que é suposto não conseguirem ver.

Seguem-se exemplos do tipo de campo que pode ser útil para controlar como campos privados para determinadas funções:

- Representante de vendas interno
  - Número de pistas qualificadas que não são rejeitadas
  - Número de pistas contactadas para cada mês
- Representante de vendas
  - Custo de conversão da pista em cliente
- Director de marketing
  - Eficácia da campanha (o montante gasto comparado com o montante das receitas)

- Director regional de vendas
  - Número de clientes perdidos para cada trimestre
  - Volume do fluxo de receitas perdido para os concorrentes regionais

As disposições de páginas de utilizador em separado também são úteis quando pretende tornar os campos só de leitura para alguns utilizadores. Neste caso, torne os campos disponíveis como campos só de leitura na disposição da página Proprietário do utilizador para as funções do utilizador que não pretende que editem os campos.

Para mais informações sobre a criação de disposições de páginas, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas (na página 1161); para obter informações sobre a configuração de funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Configurar quotas de vendas de utilizadores

Se os representantes de vendas utilizarem o Oracle CRM On Demand para gerir as respectivas previsões, as quotas terão de ser configuradas. Os representantes de vendas podem configurar as suas próprias quotas ou, como administrador, o utilizador pode criar quotas para esses representantes.

Esta secção descreve o procedimento do administrador para configurar as quotas de um utilizador.

Para configurar uma quota de um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja quota pretende configurar.
5. Na página Detalhe do utilizador, desloque-se para a secção Quotas e execute um dos seguintes procedimentos:
   - Clique no botão Nova quota.
   - Clique na ligação Editar para a quota que pretende editar.
6. Na página Editar quota, preencha os campos.
   - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
   - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.
7. Guarde o registo.

Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

Pode determinar o livro que um utilizador vê por predefinição no Selector de livros para cada tipo de registo. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos registos: o utilizador pode seleccionar um livro diferente no Selector de livros.

O procedimento seguinte descreve o modo de configuração dos livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador.

Para configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido para o utilizador cujos livros predefinidos pretende configurar.
5. Na página Detalhes do utilizador, desloque-se para baixo para a secção Livro predefinido por tipo de registo e efectue um dos seguintes procedimentos:
   a. Clique em Novo para adicionar um livro predefinido para um tipo de registo.
   b. Clique na ligação Editar do livro predefinido que pretende alterar.
6. Na página Adicionar livro predefinido por tipo de registo, seleccione o tipo de registo e a definição do livro.
7. Guarde as alterações.

Alterar um ID de utilizador

Pode alterar o ID do utilizador para um utilizador.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Para permitir que os utilizadores alterem o endereço de correio electrónico ou o ID do utilizador, tem de configurar a funcionalidade Controlo de início de sessão e palavra-passe. Para obter instruções, consulte Definir os controlos de palavra-passe da empresa (na página 1106).

Para alterar um ID do utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
5. Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
6. Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
7. Guarde o registo.
8. Na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe. O utilizador receberá duas mensagens de correio electrónico:
   - uma com uma palavra-passe temporária, que é válida por três dias.
   - E outra com um URL temporário para o Oracle CRM On Demand. O utilizador pode utilizar a palavra-passe temporária para iniciar sessão e criar uma nova palavra-passe.

Repor a palavra-passe de um utilizador

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas para um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das suas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá repor as respectivas palavras-passe.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a selecção da caixa de verificação Palavra-passe temporária de correio electrónico quando clico em Guardar na página Editar utilizador. Tem de configurar a função do utilizador e as informações relacionadas antes de enviar a palavra-passe temporária por correio electrónico.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para repor a palavra-passe deste utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.

4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende repor.

5 Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe.

A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio electrónico.

NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Rever a actividade de início de sessão de um utilizador

Pode rever o histórico de início de sessão de cada utilizador na empresa.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para rever a actividade de início de sessão de um utilizador

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.

4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja actividade de início de sessão pretende visualizar.

5 Para rever a actividade de início de sessão do utilizador, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão.

Rever actividades relacionadas com segurança para utilizadores

A secção de informações relacionadas com a Auditoria no registo do utilizador captura detalhes de actividades relacionadas com a segurança, tal como quando a palavra-passe do utilizador foi definida inicialmente e quando a palavra-passe foi reposta.

NOTA: Não pode configurar uma auditoria ao nível do campo para registos do utilizador. Para obter informações sobre a personalização de auditorias para tipos de registos, consulte Personalizar a auditoria (na página 1175). Também pode visualizar as informações da auditoria para utilizadores na Auditoria principal. Para mais informações, consulte Rever alterações à auditoria com a auditoria principal (na página 1123).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para rever actividades relacionadas com a segurança para um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende visualizar.
5. Desloque-se para a secção Auditoria para rever detalhes das actividades relacionadas com a segurança no registo do utilizador.

Acerca da delegação de utilizadores

Quando a funcionalidade de utilizadores delegados está activada, os utilizadores podem delegar o acesso de proprietário dos seus registos a outros utilizadores. Além disso, os utilizadores que têm os privilégios apropriados (normalmente o administrador da empresa) podem designar delegados para outros utilizadores. A funcionalidade de utilizadores delegados é controlada utilizando as seguintes caixas de verificação na página Perfil da empresa:

- Visibilidade do gestor activada
- Apresentar selector de livros

Para que a funcionalidade de utilizadores delegados funcione, ambas as caixas de verificação têm de estar seleccionadas. Além disso, a secção de informações relativas aos Utilizadores delegados tem de estar disponível nas disposições de páginas relevantes para a função do utilizador ou do administrador, do seguinte modo:

- Para permitir a um utilizador designar delegados, a secção de informações Utilizadores delegados tem de estar disponível na disposição da página Proprietário de utilizadores para a função do utilizador.
- Para permitir aos administradores designarem delegados para outros utilizadores, a secção de informações relativas aos Utilizadores delegados tem de estar disponível na disposição da página Administração de utilizadores para a função do administrador.

Quando designar utilizadores delegados, tenha em atenção as seguintes informações:

- O campo Função de utilizador delegado não tem qualquer ligação com a função de utilizador ou com o acesso aos dados. É uma lista de escolha que o administrador de uma empresa pode definir para categorizar os delegados de utilizadores. Esta lista de escolha não tem quaisquer valores predefinidos. O administrador da empresa pode personalizá-la, conforme necessário, a partir a página de configuração do campo Utilizadores delegados. Para mais informações sobre a personalização de listas de escolha, consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1157).

- Os utilizadores delegados obtêm o acesso de proprietário aos registos do utilizador principal que este possui ou aos quais tem acesso através de equipas ou grupos. Os utilizadores delegados não obtêm o acesso predefinido aos registos do utilizador principal.
- Para qualquer tipo de registo, o utilizador delegado tem de ter a opção Tem acesso na respectiva função de utilizador para conseguir ver registos desse tipo utilizando o acesso de delegado. Do mesmo modo, o utilizador delegado tem de ter a opção Posso criar activada para um tipo de registo na sua função de utilizador para conseguir criar registos desse tipo.
- Os utilizadores delegados podem utilizar a opção Incluir subitens no selector de livros para ver todos os seus próprios registos e os registos do utilizador principal em listas. Em alternativa, podem seleccionar o seu próprio nome para ver apenas os registos aos quais têm acesso através da propriedade, função, equipa, etc. Podem ainda seleccionar o nome do utilizador principal para ver apenas os registos que o utilizador principal possui ou aos quais pode aceder através de uma equipa ou de um grupo.
- O nível de acesso aos dados do utilizador delegado (ou seja, Visibilidade do gestor, Visibilidade da equipa ou Visibilidade total) para as áreas de informações empresariais de relatórios e as áreas de informações empresariais do histórico aplica-se mesmo quando o utilizador delegado está a consultar dados delegados por um utilizador principal.

Adicionar delegados para utilizadores (administrador)

Enquanto administrador de uma empresa pode designar utilizadores como delegados para outros utilizadores. Para mais informações sobre como funciona a delegação de utilizadores, consulte Acerca da delegação de utilizadores (na página 1235).

NOTA: Os utilizadores também podem designar utilizadores delegados para si próprios através da página Perfil pessoal. Para mais informações sobre como os utilizadores podem designar delegados, consulte Adicionar utilizadores delegados (na página 679).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir os privilégios seguintes:

- Gerir utilizadores e acesso
- Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados

Além disso, a secção de informações relacionadas Utilizadores delegados tem de estar disponível na disposição da página Administração de utilizadores para a função do utilizador. Um dos seguintes pode aplicar-se:

- Se a secção Utilizadores delegados não estiver disponível na página Detalhes do utilizador, clique em Editar disposição e mova a secção Utilizadores delegados para a secção Informações relacionadas apresentadas.
- Se a secção Utilizadores delegados não for apresentada na secção Informações relacionadas disponíveis da página Disposição da administração de utilizadores, tem de adicionar a secção de informações relacionadas com os Utilizadores delegados à disposição da página Administração de utilizadores para a sua função.

Para adicionar utilizadores delegados

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores.

4 Na página Lista de utilizadores, clique em Apelido para o utilizador ao qual deseja adicionar delegados.

5 Na página Detalhe do utilizador, desloque-se para a secção Utilizadores delegados e clique em Adicionar na barra de título dessa secção.

6 Na página Editar utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa.

7 Na janela de pesquisa, seleccione o utilizador que pretende que seja um delegado.

8 Se estiverem definidas Funções de utilizadores delegados, seleccione a função da lista.

9 Guarde o registo.

Criação de períodos do inventário para utilizadores

Este tópico é específico para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Deve criar um período de inventário para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Só o deve fazer uma vez para cada representante de vendas. Pode criar períodos de inventário manualmente ou através da utilização da função de importação no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Normalmente, os períodos de inventário são preenchidos através da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de criar o período de inventário inicial para um representante de vendas, sempre que um período de inventário é fechado para o representante de vendas, é automaticamente criado um novo período de inventário.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para criar um período de inventário para um utilizador

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3 Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.

4 Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.

5 Na página Detalhes do utilizador, clique em Novo período de inventário.

A data actual é utilizada por predefinição para a data de início do período de inventário.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não apresenta uma mensagem a confirmar a criação do período de inventário para o utilizador e a página Detalhes do utilizador permanece aberta. Se pretender verificar se o período de inventário foi criado, clique no separador Período de inventário e visualize a lista de períodos de inventário recentemente modificados.

Desactivar utilizadores

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inactivo. Não necessita de licenças para utilizadores inactivos.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para desactivar um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
5. Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
6. Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, seleccione Inactivo no campo Estado.
7. Guarde o registo.

Auto-administração do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais utilizadores numa organização do parceiro como administradores parceiros no Oracle CRM On Demand. Os administradores parceiros podem executar um conjunto limitado da tarefa de gestão de utilizadores, tais como configurar membros da respectiva organização como utilizadores no Oracle CRM On Demand, editar esses registos do utilizador e repor as palavras-passe ou alterar os IDs de utilizador para esses utilizadores. Os administradores parceiros gerem os respectivos utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de auto-administração do parceiro é controlado pelo privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

NOTA: Os administradores da empresa concedem o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro a membros de organizações de parceiros. Este privilégio não é atribuído aos utilizadores na empresa proprietária da marca.

Para mais informações sobre como configurar administradores parceiros, consulte Processo de configuração de administradores parceiros (Administrador) (na página 1239). Para mais informações sobre como gerir

utilizadores nas páginas de auto-administração do parceiro, consulte Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros) (na página 1240).

Processo de configuração de administradores parceiros (administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de auto-administração do parceiro é Gerir utilizadores na organização do parceiro. Este privilégio permite aos administradores parceiros trabalhar com registos de utilizadores só para membros da organização do parceiro. Os administradores parceiros não necessitam e não lhes deve ser concedido o Privilégio gerir utilizadores e acesso porque esse privilégio permite ao administrador parceiro ver e editar registos de utilizadores para utilizadores fora da organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam as funções que os administradores parceiros podem atribuir aos utilizadores na organização do parceiro. Para isso, associe funções ao registo da organização do parceiro. Em seguida, quando o administrador parceiro configurar um utilizador, só as funções que associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem atribuídas ao utilizador. Ao limitar as funções que os administradores parceiros podem conceder aos utilizadores permite que os administradores parceiros não possam atribuir aos respectivos utilizadores privilégios inapropriados ou acesso a dados que os utilizadores não devem ver.

NOTA: Ao associar funções a um registo do parceiro limita a opção de funções que os administradores parceiros podem atribuir aos respectivos utilizadores. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa proprietária da marca pode atribuir aos utilizadores da organização do parceiro.

Para configurar um administrador parceiro, execute as seguintes tarefas:

1. Na função de utilizador do administrador parceiro, conceda o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro.

   Para obter mais informações sobre a concessão de privilégios a funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

   NOTA: Pode criar uma nova função para administradores parceiros ou pode editar uma função existente apropriada. Também pode criar funções diferentes para administradores parceiros nas diversas organizações de parceiros.

2. (Opcional) Criar uma disposição da página Administração do parceiro personalizada para tipo de registo do utilizador e atribuí-la à função do utilizador.

   Para obter mais informações sobre a criação de disposições de página personalizadas, consulte Personalizar disposições de página estática (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161). Para obter informações sobre a atribuição de disposições de página a funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

3. (Opcional) Se pretender criar funções específicas para utilizadores da organização do parceiro, configure as funções.

   Para obter informações sobre a configuração de funções, consulte Gestão de funções (na página 1282) e Adicionar funções (na página 1288).

4. Na secção de informações relacionadas Funções do parceiro no registo da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador parceiro pode conceder aos utilizadores na organização do parceiro.

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte Ligar registos ao registo seleccionado (na página 67).

5 Se a função que criou ou editou para o administrador parceiro não estiver já atribuída ao utilizador que deve actuar como administrador parceiro, atribua a função ao utilizador.

Para obter mais informações sobre a atribuição de funções a utilizadores, consulte Configurar utilizadores (na página 1219).

Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros)

Antes de começar. Para gerir os utilizadores na organização do parceiro, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Pode gerir utilizadores na organização nas páginas de auto-administração do parceiro no Oracle CRM On Demand. Pode aceder às páginas de auto-administração do parceiro a partir da ligação global Administração, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Para gerir utilizadores na organização do parceiro, execute o seguinte:

- Configurar utilizadores (Parceiros) (na página 1240)
- Alterar um ID de utilizador (Parceiros) (na página 1242)
- Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) (na página 1243)
- Desactivar utilizadores (Parceiros) (na página 1244)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre os campos nos registos do utilizador:

- Campos de utilizador (consultar "Campos do utilizador" na página 1221)

Configurar utilizadores (Parceiros)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Quando configurar um utilizador, os campos seguintes determinam o que o utilizador pode aceder, visualizar e executar. Tem de utilizá-los correctamente.

- **Estado.** Quando configurar um utilizador pela primeira vez, pode permitir que o utilizador aceda imediatamente ao Oracle CRM On Demand definindo o estado do utilizador para Activo e levando o Oracle CRM On Demand a enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador quando guardar o registo do utilizador.

  Alternativamente, se só pretender que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand posteriormente, pode configurar o registo do utilizador e definir o estado do utilizador para Inactivo. Quando posteriormente pretender permitir que o utilizador aceda ao Oracle CRM On Demand, altere o estado do utilizador para Activo e utilize a funcionalidade de reposição de palavra-passe para enviar as informações de início de sessão necessárias ao utilizador por correio electrónico.

- **Reporta a.** A estrutura de comunicações determina os registos aos quais os gestores podem aceder. Determina também os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como nos relatórios para gestores e executivos.

  SUGESTÃO: Introduza primeiro os utilizadores que estejam no topo da hierarquia de comunicações.

- **Função.** A função do utilizador determina o acesso do utilizador a separadores, funcionalidades, registos e disposições de página.

  NOTA: O administrador da empresa determina que funções pode atribuir aos utilizadores na organização do parceiro.

Quando cria um utilizador na organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registo do utilizador é automaticamente preenchida com o nome da organização do parceiro e não pode alterá-la.

Acerca das informações de início de sessão para novos utilizadores

Para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, um novo utilizador deve ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. Pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações de início de sessão ao utilizador quando criar a conta de utilizador ou pode fazê-lo mais tarde, da seguinte forma:

- Se pretender enviar as informações de início de sessão quando configurar a conta de utilizador, seleccione a caixa de verificação Enviar por correio electrónico a palavra-passe quando clico em Guardar no registo do utilizador antes de guardar o registo do utilizador pela primeira vez.

  Tem de seleccionar a caixa de verificação antes de guardar o registo pela primeira vez se pretender que as informações sejam enviadas ao utilizador imediatamente. As informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio electrónico em duas partes:

  - A primeira mensagem de correio electrónico contém um URL temporário.
  - A segunda mensagem de correio electrónico contém uma palavra-passe temporária e detalhes da ID de início de sessão do utilizador.

- Se pretender enviar posteriormente as informações de início de sessão ao utilizador, não seleccione a caixa de verificação Enviar por correio electrónico a palavra-passe temporária quando clico em Guardar quando criar o registo do utilizador.

  Mais tarde, quando pretender enviar as informações de início de sessão ao utilizador, pode pedir ao Oracle CRM On Demand que envie as informações clicando no botão Repor palavra-passe no registo do utilizador. Quando clicar no botão Repor palavra-passe, as informações de início de sessão são enviadas ao utilizador por correio electrónico em duas partes:

  - A primeira mensagem de correio electrónico contém um URL temporário.
  - A segunda mensagem de correio electrónico contém uma palavra-passe temporária.

  Neste caso, a mensagem de correio electrónico não inclui detalhes do ID de início de sessão do utilizador.

Acerca da eliminação de utilizadores

Não é possível eliminar utilizadores. Quando um funcionário deixa a empresa, altere o estado desse utilizador para Inactivo.

O procedimento seguinte descreve como configurar um membro da organização com utilizador no Oracle CRM On Demand.

Para configurar um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.

   A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
3. Na página Lista de utilizadores, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para adicionar um novo utilizador, clique em Novo utilizador.
   - Para editar as informações de um utilizador, clique no apelido do utilizador e, na página Detalhe do utilizador, clique no botão Editar.
4. Na página Editar utilizador, preencha as informações.

   Para mais informações, consulte Campos do utilizador (na página 1221).
5. Guarde o registo.

SUGESTÃO: Pode limitar os registos do utilizador que vê criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte Trabalhar com listas (na página 75).

Qualquer lista de registos do utilizador que abrir só mostra os utilizadores que cumpram os critérios do filtro de lista e que sejam membros da organização do parceiro. Os procedimentos seguintes descrevem como abrir uma lista filtrada de utilizadores.

Para abrir uma lista filtrada de utilizadores

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.

   A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
3. Na página Lista de utilizadores, seleccione uma opção na lista pendente.

Alterar um ID de utilizador (Parceiros)

O procedimento seguinte descreve como alterar o ID do utilizador para um utilizador na organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do utilizador pode conter é 50. Um ID do utilizador não pode conter espaços ou nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (*)
- Barra invertida (\)
- Sinal de número (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para alterar um ID do utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.

   A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
3. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador.
4. Na página Detalhe do utilizador, clique em Editar.
5. Na página Editar utilizador, edite o campo ID do utilizador.
6. Guarde o registo.
7. Na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe. O utilizador receberá duas mensagens de correio electrónico:
   - uma com uma palavra-passe temporária, que é válida por três dias.
   - E outra com um URL temporário para o Oracle CRM On Demand. O utilizador pode utilizar a palavra-passe temporária para iniciar sessão e criar uma nova palavra-passe.

Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os utilizadores têm de fornecer respostas a um mínimo de duas perguntas de segurança. Estas perguntas e respostas podem ser utilizadas posteriormente se os utilizadores se esquecerem das respectivas palavras-passe. Se os utilizadores não se recordarem das perguntas de segurança ou ficarem bloqueados e pretenderem acesso imediato, poderá repor as respectivas palavras-passe.

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

NOTA: Este procedimento tem o mesmo efeito que a selecção da caixa de verificação Palavra-passe temporária de correio electrónico quando clico em Guardar caixa de verificação na página Editar utilizador. Tem de configurar a função do utilizador e as informações relacionadas antes de enviar uma mensagem de correio electrónico com a palavra-passe temporária.

O procedimento seguinte descreve como repor a palavra-passe de um utilizador na organização do parceiro.

Para repor a palavra-passe deste utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.

   A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
3. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador cuja palavra-passe pretende repor.
4. Na página Detalhes do utilizador, na barra de título, clique no botão Repor palavra-passe.

   A palavra-passe existente do utilizador é substituída por uma nova palavra-passe temporária. A nova palavra-passe temporária é enviada ao utilizador por correio electrónico.

   NOTA: Este evento é registado na secção Histórico de início de sessão na página Detalhes do utilizador.

Desactivar utilizadores (Parceiros)

Não pode eliminar um utilizador. Em vez disso, terá de tornar o utilizador inactivo. Os utilizadores inactivos não necessitam de uma licença. O procedimento seguinte descreve como desactivar um utilizador na organização do parceiro.

Antes de começar. Para executar este procedimento, o utilizador tem de ter o privilégio Gerir utilizadores na organização do parceiro na função.

Para desactivar um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Auto-administração do parceiro.

   A página Lista de utilizadores é aberta, mostrando uma lista dos utilizadores na organização do parceiro.
3. Na página Lista de utilizadores, clique na ligação Apelido do utilizador que pretende remover do sistema.
4. Na página Detalhes do utilizador, clique no botão Editar.
5. Na página Editar utilizador, na secção Informações chave do utilizador, seleccione Inactivo no campo Estado.
6. Guarde o registo.

Gestão de perfis de acesso

No Oracle CRM On Demand, pode gerir perfis de acesso na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfis de acesso. Pode aceder às páginas de perfis de acesso a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é a designação de uma colecção de permissões sobre os tipos de registo principais e tipos de registo relacionados.

Um *tipo de registo principal* é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. Um *tipo de registo relacionado* é um tipo de registo que tem de ter um registo principal.

Muitos tipos de registo principais podem ser também utilizados como tipos de registo relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registo relacionado. Baseia-se no tipo de registo principal da Oportunidade e está relacionado com registos de conta principal que se baseiam no tipo de registo de Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, actualizar ou eliminar dados em registos que são instâncias de tipos de registo. As permissões são também designadas por direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registo, como contas, contactos, pedidos de assistência, etc., pode configurar permissões para o próprio tipo de registo. Para alguns tipos de registo, também pode configurar permissões para tipos de registo relacionados.

Pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registo principais e tipos de registo relacionados. Para conceder essas permissões a utilizadores autenticados (incluindo sistemas externos), associa os perfis de acesso a funções, livros, equipas e grupos.

Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Seguem-se alguns exemplos dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Total
- Só de leitura
- Perfil de acesso predefinido do administrador
- Perfil de acesso do proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso são designados para distinguir entre os perfis de acesso predefinidos e os perfis de acesso de proprietário. (Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Predefinido* e *Proprietário* nos nomes.) Estes termos ajudam a identificar que perfis de acesso utilizar nas atribuições do perfil de acesso nas funções de utilizador, em que um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido têm de ser atribuídos.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Só de leitura são perfis de acesso genéricos que podem ser concedidos a qualquer função, equipa ou membro do livro. Por exemplo, pode atribuir o perfil de acesso Completo ao Perfil de acesso do proprietário da função de Administrador. Este perfil confere ao utilizador que tem a função de Administrador a capacidade de criar registos relacionados em registos de nível superior e de obter, actualizar ou eliminar registos de todos os tipos de registo principais e respectivos tipos de registo relacionados.

Pode utilizar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para satisfazer as necessidades da empresa. Quando criar um novo perfil de acesso, tem a opção de copiar um perfil de acesso existente, dando-lhe um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.

Para visualizar, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso. Recomenda-se que só os administradores da empresa tenham o privilégio necessário para gerir perfis de acesso porque os perfis de acesso afectam directamente a segurança dos dados protegidos.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de perfis de acesso em Equipas, Grupos e Livros (na página 1248)
- Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas (na página 1249)
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais (na página 1250)
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais (na página 1251)
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados (na página 1253)
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados (na página 1255)
- Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso (na página 1256)
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais (na página 1257)
- Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1258)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Acerca de perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- Uma atribuição de perfil de acesso predefinido
- Uma atribuição de perfil de acesso de proprietário

Pode atribuir um perfil de acesso a várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso predefinido e o perfil de acesso de proprietário numa função. Por exemplo, pode atribuir o Perfil de acesso completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como os perfis de acesso predefinidos e de proprietário para a função de Administrador.

Pode atribuir perfis de acesso a uma função no passo 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Perfil de acesso predefinido

O perfil de acesso predefinido controla os direitos de acesso de um utilizador aos registos que não pertencem a esse utilizador, mas que são visíveis para o utilizador porque a opção Posso ler todos os registos está

seleccionada para o tipo de registo relevante nas definições de acesso ao tipo de registo na função do utilizador.

Se a caixa de verificação Posso ler todos os registos na função do utilizador não for seleccionada para um tipo de registo, o utilizador não tem acesso a esse tipo de registo através da função e o perfil de acesso predefinido na função do utilizador nunca é utilizado para esse tipo de registo.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso predefinidos são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso predefinido

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso predefinido do administrador* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respectivos tipos de registo relacionados para a função de Administrador.

Perfil de acesso de proprietário

O perfil de acesso de proprietário numa função controla os direitos de acesso de um utilizador a registos que pertencem a esse utilizador ou que pertencem a um subordinado do utilizador.

De acordo com a convenção de nomenclatura para perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso de proprietário são designados da seguinte forma:

nome da função Perfil de acesso do proprietário

em que:

- *nome da função* é o nome da função onde o perfil de acesso deverá ser utilizado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso do proprietário do gestor de serviços* indica que este perfil de acesso controla os direitos de acesso a tipos de registo e respectivos tipos de registo relacionados para a função Gestor de serviços.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre perfis de acesso:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre funções:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)

- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)
- Adicionar funções (na página 1288)

Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros

Os perfis de acesso são utilizados para fornecer direitos de acesso aos utilizadores que são membros de equipas ou grupos (através de livros de utilizador) e aos utilizadores que estão associados a livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos a funções, conforme descrito em Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246).) A atribuição de perfis de acesso a utilizadores para equipas e livros permite que os utilizadores acedam aos registos aos quais não poderiam aceder se tivessem restrição de direitos de acesso, fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à respectiva função.

NOTA: No Oracle CRM On Demand, um livro predefinido é atribuído a cada utilizador e possui o nome do utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, é atribuído ao livro predefinido do utilizador. No caso em que um livro é propriedade de uma equipa, a equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da mesma. No caso em que um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros que constituem a equipa. Os livros de utilizadores são automaticamente associados aos registos quando o proprietário do registo e a adesão à equipa são alterados.

Os *grupos* são equipas predefinidas suportadas para determinados tipos de registo. Quando o proprietário de um registo é membro de um grupo, os outros membros desse grupo são automaticamente adicionados à equipa nesse registo. Quando os membros do grupo são adicionados à equipa, o respectivo perfil de acesso na equipa é definido como Total. O proprietário do registo pode depois editar a atribuição de perfil de acesso de equipa de cada membro do grupo e atribuir um perfil de acesso de equipa diferente a esse utilizador.

Cada livro de utilizador numa equipa tem de ter um perfil de acesso que controle os direitos de acesso do utilizador para os registos aos quais pode aceder através da respectiva adesão à equipa. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à adesão à equipa, seleccionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa, no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada utilizador associado a um livro personalizado tem de ter um perfil de acesso que controle o acesso do utilizador aos registos nesse livro personalizado. Pode disponibilizar qualquer perfil de acesso para atribuição à associação de um utilizador com um livro, seleccionando a caixa de verificação Passível de ser concedido a utilizadores do livro, no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros de utilizador e livros personalizados, consulte Gestão de livros (na página 1294).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas

A herança de equipas está disponível como uma opção para contactos e oportunidades que estejam relacionados com uma conta principal. A herança de equipas não é suportada para qualquer outro tipo de relação entre equipas.

NOTA: Quando um utilizador se torna membro de uma equipa, o livro desse utilizador é adicionado ao conjunto de livros de utilizadores que constituem a equipa.

A herança de equipas é controlada pela caixa de verificação Activar herança da equipa principal na página Perfil da empresa. Se a caixa de verificação Activar herança da equipa principal estiver selecciona na página Perfil da empresa, a afiliação das equipas da conta, do contacto e da oportunidade é herdada conforme se segue:

- Quando um contacto está relacionado com uma conta principal:
  - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa de contacto, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso aos contactos no registo do utilizador da equipa da conta.
  - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa de contacto por predefinição, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desactivado.
- Quando uma oportunidade está relacionada com uma conta principal:
  - Cada membro da equipa da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se um membro da equipa da oportunidade, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
  - Ao proprietário da conta é concedido o Perfil de acesso completo para afiliação da equipa da oportunidade, ainda que o Perfil de acesso completo esteja desactivado.
- Quando um novo membro é adicionado a uma equipa da conta:
  - O novo membro torna-se também num membro da equipa de contacto para cada contacto relacionado com a conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contacto no registo do utilizador da equipa da conta.
  - O novo membro torna-se também num membro da equipa da oportunidade para cada oportunidade relacionada com a conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso à oportunidade no registo do utilizador da equipa da conta.
- Quando o proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se um membro das equipas da oportunidade e de contacto de todos os registos da oportunidade e de contacto.
  - O proprietário da conta anterior permanece nas equipas da oportunidade e de contacto em que o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- Quando um utilizador é removido de uma equipa da conta, o utilizador permanece como membro das equipas da oportunidade e de contacto em que o utilizador foi adicionado através da herança de equipas.

A herança de equipas poderá conceder demasiado acesso aos membros da equipa da conta que se tornem membros das equipas de contacto e da oportunidade em contactos e oportunidades relacionados. Nesse caso, pode limpar a caixa de verificação Activar herança da equipa principal na página Perfil da empresa para desactivar a herança de equipas.

Se a caixa de verificação Activar herança da equipa principal na página Perfil da empresa não estiver seleccionada, a afiliação das equipas da conta, de contacto e da oportunidade comporta-se da seguinte forma:

- Os campos de acesso aos contactos e à oportunidade nos registos do utilizador das equipas da conta não são apresentados.
- Os utilizadores adicionados como novos membros das equipas da conta não são adicionados às equipas de contacto e da oportunidade nos contactos e oportunidades adicionados à conta.
- Se a caixa de verificação Activar herança da equipa principal tiver sido anteriormente seleccionada no perfil da empresa, os utilizadores que se tornarem membros das equipas através da funcionalidade de herança de equipas, permanecem como membros dessas equipas.

NOTA: O Oracle CRM On Demand não faz a distinção entre utilizadores que sejam adicionados à equipa através da funcionalidade de herança de equipas e utilizadores que sejam adicionados a uma equipa manualmente (ou seja, os livros de utilizadores que sejam adicionados a uma equipa através da funcionalidade de herança de equipas são tratados da mesma forma que os utilizadores de livros que sejam adicionados a uma equipa manualmente).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta visualizar a lista de registos de um tipo de registo principal clicando num separador, executando uma pesquisa ou utilizando um serviço Internet, o Oracle CRM On Demand utiliza o seguinte processo para determinar os direitos de acesso do utilizador para os registos desse tipo de registo:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelos privilégios na função do utilizador.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao utilizador pelas definições do tipo de registo na função do utilizador (Tem acesso, Posso criar e Posso ler todos os registos).

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, e se a definição Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo na função do utilizador, o utilizador poderá ver todos os registos desse tipo.

Se os privilégios do utilizador permitirem que o utilizador trabalhe com registos de um determinado tipo, mas se a definição Posso ler todos os registos não estiver seleccionada para o tipo de registo na função do utilizador, o utilizador poderá ver quaisquer registos desse tipo pertencentes ao utilizador, bem como quaisquer registos desse tipo que o utilizador tem autorização para visualizar através de qualquer um dos seguintes componentes de controlo de acesso:

- A hierarquia de relatórios
- Adesão de livros personalizados

- Delegação do utilizador
- Adesão à equipa

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais

Quando um utilizador tenta actualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo principal, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que acções o utilizador pode executar no registo:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função do utilizador:
  - Se o utilizador for o proprietário do registo, é utilizado o perfil de acesso de proprietário.
  - Se o utilizador não for o proprietário do registo, mas a opção Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo seleccionado na função do utilizador, o perfil de acesso predefinido do utilizador é utilizado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos por cada um dos componentes de controlo de acesso seguintes:
  - A hierarquia de relatórios
  - Adesão de livros personalizados
  - Delegação do utilizador
  - Afiliação da equipa

No resto deste tópico, pode obter mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia de comunicações, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa. O Oracle CRM On Demand utiliza sempre o nível de acesso mais permissivo de cada um destes componentes de controlo de acesso, por isso tenha isto em mente quando criar perfis de acesso e quando os atribuir aos utilizadores, livros e equipas.

A combinação das permissões de acesso para o registo determina as acções que o utilizador pode executar no registo. Se o utilizador tiver, pelo menos, acesso só de leitura ao registo, os detalhes do registo são apresentados. Caso contrário, o utilizador vê uma mensagem de erro.

Direitos de acesso da hierarquia de comunicações

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da posição de um utilizador na hierarquia de comunicações, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do utilizador:

- Se o subordinado for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador actual.
- Se o subordinado for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipa.

NOTA: Se o subordinado não for o proprietário do registo ou um membro da equipa para o registo, o subordinado não contribui para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os direitos de acesso que os subordinados contribuem para o cálculo de acesso e calcula o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da afiliação de um utilizador a livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- Se o registo estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao utilizador que é um membro do livro.
- Se o registo estiver associado a um livro dependente numa hierarquia do livro com vários níveis, tais como subprincipal, principal e dependente, o nível de acesso é extraído da seguinte forma:
  - Se o utilizador for membro dos três livros, o nível de acesso é derivado a partir dos perfis de acesso do utilizador de cada um dos livros subprincipal, principal e dependente.
  - Se o utilizador for apenas membro do livro subprincipal, o nível de acesso é derivado a partir do perfil de acesso do utilizador do livro subprincipal.

Em todos os casos, se um ou mais níveis de acesso para o registo for Herdar principal, o nível de acesso herdado do tipo de registo principal é utilizado. Se mais do que um nível de acesso para o registo for Herdar principal, uma união de níveis de acesso herdado dos tipos de registo principal de cada perfil de acesso é utilizado. O Oracle CRM On Demand considera assim todos os níveis de acesso para os quais a afiliação do livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser dado ao utilizador.

Direitos de acesso da delegação do utilizador

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação do utilizador, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada delegatário (ou seja, cada utilizador do qual o utilizador actual é um delegado):

- Se o delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do delegatário.
- Se o delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao delegatário na equipa.

- Se o subordinado do delegatário for o proprietário do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso de proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegatário for um membro da equipa do registo, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipa.

O Oracle CRM On Demand considera então todos os níveis de acesso que a delegação do utilizador contribui para o cálculo de acesso e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser atribuído ao utilizador.

Direitos de acesso da afiliação da equipa

Se um utilizador for um membro da equipa num registo (mas não for o proprietário do registo), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo principal a partir do perfil de acesso na afiliação da equipa do utilizador.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados

Quando um utilizador visualiza com êxito a página Detalhes de um registo, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar os registos relacionados que o utilizador pode ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica que a função do utilizador tem os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo. Se a função do utilizador não tiver os privilégios necessários para visualizar o tipo de registo, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o tipo de registo relacionado se basear num tipo de registo principal, o Oracle CRM On Demand verifica que a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo relacionado está seleccionada. Se a caixa de verificação Tem acesso não estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado, os registos deste tipo de registo relacionado não são mostrados.
- Se o proprietário do registo principal for o utilizador actual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador actual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador actual em qualquer nível da hierarquia de comunicações, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador actual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
  - Se a opção Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador actual.

- Se a opção Posso ler todos os registos não estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, o perfil de acesso predefinido do utilizador actual não é utilizado.

  Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:

  - O utilizador actual é um membro da equipa do registo principal.
  - O utilizador actual tem um subordinado directo ou indirecto que tem acesso ao registo principal.
  - O utilizador actual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador actual é um membro.
  - O utilizador actual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

  O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para o registo principal através de cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.

- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e determina que registos apresentar, da seguinte forma:
  - Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
    - Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registos relacionados não são mostrados.
    - Se o nível de acesso mais permissivo for diferente de Sem acesso, todos os registos relacionados são mostrados, incluindo registos que o utilizador actual não está autorizado a ver.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de verificação Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, todos os registos relacionados são apresentados.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de verificação Posso ler todos os registos não estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, o conjunto de registos relacionados que são mostrados inclui todos os registos em que qualquer uma das hipóteses seguintes seja verdadeira:
    - O utilizador actual é proprietário do registo relacionado.
    - O utilizador actual é um membro da equipa do registo relacionado.
    - O utilizador actual tem um subordinado directo ou indirecto que tem acesso ao registo.
    - O utilizador actual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador actual é um membro.
    - O utilizador actual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados

Quando um utilizador tenta actualizar, eliminar ou definir o nível de detalhe para ver mais detalhes num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand utiliza o processo seguinte para determinar que acções o utilizador pode executar no registo:

- Se o proprietário do registo principal for o utilizador actual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador actual.
- Se o proprietário do registo principal for subordinado do utilizador actual em qualquer nível da hierarquia de comunicações, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso de proprietário do utilizador actual.
- Se o proprietário do registo principal for um utilizador não relacionado:
  - Se a opção Posso ler todos os registos estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado a partir do perfil de acesso predefinido do utilizador actual.
  - Se a opção Posso ler todos os registos não estiver seleccionada para o tipo de registo relacionado na função do utilizador actual, o perfil de acesso predefinido do utilizador actual não é utilizado.

    Neste caso, o utilizador obtém acesso à página Detalhes do registo principal de uma ou mais das seguintes formas:
    - O utilizador actual é um membro da equipa do registo principal.
    - O utilizador actual tem um subordinado directo ou indirecto que tem acesso ao registo principal.
    - O utilizador actual é um membro de um livro que contém o registo principal ou o registo principal está num livro secundário de um livro em que o utilizador actual é um membro.
    - O utilizador actual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo principal.

    Quando o acesso ao registo relacionado é concedido através do contexto do registo principal, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado para o tipo de registo relacionado a partir dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controlo de acesso aplicáveis.
- Para o registo relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso da relação do utilizador actual para o registo relacionado quando algumas das hipóteses seguintes for verdadeira:
  - O utilizador actual é um membro da equipa do registo principal. Se o utilizador actual for o proprietário do registo relacionado, o utilizador está também na equipa, por conseguinte o perfil de acesso de proprietário é utilizado.
  - O utilizador actual tem um subordinado directo ou indirecto que tem acesso ao registo relacionado.
  - O utilizador actual é um membro de um livro que contém o registo relacionado ou o registo relacionado está num livro secundário de um livro em que o utilizador actual é um membro.
  - O utilizador actual foi delegado por outro utilizador que tem acesso ao registo relacionado.
- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
  - Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respectivas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registo relacionado herda as definições da função do respectivo tipo de registo principal, bem como as definições de acesso. A definição do nível de acesso

Herdar principal determina as acções que o utilizador pode executar nos registos. Se o Oracle CRM On Demand encontrar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso é determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e respectivas combinações, consulte Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1258).

- Se o nível de acesso Herdar principal (ou quaisquer das respectivas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, se o tipo de registo relacionado tiver um tipo de registo principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determina a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registo principal e para o tipo de registo relacionado.

  Por exemplo, se o nível de acesso para o tipo de registo relacionado de Oportunidades for Só de leitura e o nível de acesso para o tipo de registo principal da Oportunidade for Ler/Editar, a intersecção dos níveis de acesso é Só de leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultantes para o tipo de registo relacionado determina as acções que o utilizador pode executar nos registos desse tipo de registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, é possível executar as acções na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar um novo perfil de acesso	Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfis de acesso abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).
Adicionar um novo perfil de acesso através da cópia de um perfil de acesso existente	No menu de nível do registo ao lado do nome do perfil de acesso, seleccione Copiar. O Assistente de perfis de acesso abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).
Desactivar um perfil de acesso	Seleccione a caixa de verificação Desactivado para o perfil de acesso. Quando desactiva um perfil de acesso, o mesmo não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	ou livros. No entanto, o perfil de acesso desactivado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.
Seleccionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, seleccione ao idioma no qual pretende visualizar a lista de perfis de acesso. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand. **NOTA:** Se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o respectivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.

Pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte Filtrar listas (na página 85).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo principais através da definição dos níveis de acesso no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).

Os níveis de acesso constituem o acesso mais baixo de permissões que é possível conceder para um tipo de registo. Para cada tipo de registo principal, especifique os direitos de acesso para qualquer utilizador que herdar este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controlo de acesso (funções, hierarquia de relatórios, equipas e livros). Por exemplo, quando um utilizador aprofunda o nível de detalhe numa oportunidade a partir de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o utilizador visualize os detalhes da oportunidade e execute operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registo principal Oportunidade, no passo 2 do Assistente de perfis de acesso.

A descrição dos níveis de acesso para os tipos de registo principais nesta secção pertence à funcionalidade dos níveis de acesso, uma vez que estes funcionam individualmente. Os registos que um utilizador pode visualizar e as operações que um utilizador tem permissão para executar nos registos são controladas por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados nos registos através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registo que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido. Para os tipos de registo principais, a predefinição é Só de leitura. O utilizador tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

O nível de acesso para cada tipo de registo principal pode ser definido como um dos seguintes:

- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador execute operações, como a edição ou eliminação do registo principal.
- **Ler/editar.** O nível de acesso Ler/editar permite que o utilizador visualize e edite registos principais.
- **Ler/editar/eliminar.** O nível de acesso Ler/editar/eliminar permite que o utilizador visualize, edite e elimine registos principais.

NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal não é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada pelas definições no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte Gestão de funções (na página 1282).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados

O utilizador concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registo relacionados no passo 2 do Assistente de perfis de acesso. Para mais informações sobre como utilizar o Assistente de perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).

Os tipos de registo relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso predefinido como Sem acesso. Tem de alterar a predefinição para fornecer aos utilizadores o nível de acesso de que necessitam para os vários tipos de registo.

Por exemplo, o tipo de registo Objecto personalizado 04 é um tipo de registo relacionado no tipo de registo Oportunidade principal. No Perfil de acesso completo, o tipo de registo relacionado Objecto personalizado 04 tem o respectivo nível de acesso predefinido como Sem acesso. Consequentemente, um utilizador que se encontre numa equipa da oportunidade com o Perfil de acesso completo não pode ver os tipos de registo relacionados com base no tipo de registo relacionado Objecto personalizado 04. Se pretender que um utilizador veja os registos de Objecto personalizado 04 em registos de oportunidade, terá de alterar o nível de acesso predefinido.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relações do registo
- Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

Relações do registo

A relação entre um tipo de registo principal e o respectivo tipo de registo relacionado (o registo secundário) determina as opções de nível de acesso disponíveis para atribuição ao tipo de registo relacionado.

Os tipos de relações e as opções de nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- **Relação um para muitos.** Numa relação um para muitos, os registos secundários baseiam-se num tipo de registo principal e um registo principal pode ter vários registos secundários. Por exemplo, na página Informações relacionadas com a conta, Oportunidades é um tipo de registo relacionado com um tipo de registo principal correspondente denominado Oportunidade. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para muitos:
  - Ver
  - Só de leitura
  - Sem acesso
  - Herdar principal

    NOTA: O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinadas relações um para muitos.
- **Relação de dependência.** A relação de dependência é semelhante à relação um para muitos, na medida em que um registo principal pode ter vários registos secundários. No entanto, numa relação de dependência, os registos secundários baseiam-se num tipo de registo que não tem um tipo de registo principal correspondente. Anexos, Notas e Equipas são alguns exemplos de tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente.

  NOTA: Uma excepção a esta regra é a relação entre registos secundários de contacto numa oportunidade. Apesar de o tipo de registo Contacto ter um tipo de registo principal correspondente, a relação entre a oportunidade e os contactos é uma relação de dependência. Os utilizadores podem adicionar contactos existentes a uma oportunidade ou remover contactos de uma oportunidade. Os utilizadores não podem criar novos contactos a partir de uma oportunidade.

  Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação de dependência:
  - Ler/Criar
  - Ler/Criar/Editar
  - Ler/Editar
  - Ler/Editar/Eliminar
  - Só de leitura
  - Sem acesso
  - Total
- **Relação um para só de leitura.** A relação um para só de leitura é semelhante à relação de dependência. No entanto, tal como o nome da relação sugere, os utilizadores não podem editar nem criar registos secundários numa relação um para só de leitura. Auditoria é um exemplo de um tipo de registo relacionado que não tem um tipo de registo principal correspondente. O Oracle CRM On Demand cria o tipo de registo Auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação um para só de leitura:
  - Só de leitura

- Sem acesso

- **Relações muitos para muitos.** A relação muitos para muitos é uma relação entre dois tipos de registo principais nos quais os registos de cada tipo podem ser os registos principal e secundário um do outro, dependendo da forma como se vê a relação. Por exemplo, uma conta pode ter muitos contactos. Por sua vez, um contacto pode ter muitas contas. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para a relação muitos para muitos:
  - Ler/Criar
  - Só de leitura
  - Ver
  - Sem acesso
  - Herdar principal
  - Adicionar/Herdar principal
  - Adicionar/Remover/Herdar principal

  NOTA: Os níveis de acesso Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal só estão disponíveis para as relações muitos para muitos seleccionadas.

Opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados

O conjunto completo de opções de nível de acesso para tipos de registo relacionados é o seguinte:

- **Sem acesso.** A opção Sem acesso está disponível para todos os tipos de registo relacionados. Impede o utilizador de ver registos numa lista relacionada.
- **Só de leitura.** O nível de acesso Só de leitura impede que o utilizador efectue a edição incorporada de registos relacionados no registo principal.
- **Ler/Criar.** O nível de acesso Ler/Criar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência ou fazem parte de relações muitos para muitos. Para os registos de dependência, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para ver os detalhes, mas não permite ao utilizador editar ou eliminar registos. Para as relações muitos para muitos, o nível de acesso Ler/Criar permite ao utilizador associar um registo existente como secundário num registo principal, mas não lhe permite remover uma associação existente.
- **Ler/Criar/Editar.** O nível de acesso Ler/Criar/Editar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos de dependência. Permite ao utilizador criar um novo registo ou pesquisar detalhadamente registos existentes para ver os detalhes e editar o registo, se necessário. O nível de acesso Ler/Criar/Editar não permite ao utilizador eliminar registos secundários.
- **Ler/Editar.** O nível de acesso Ler/Editar está disponível para todas as relações excepto os registos relacionados só de leitura em relações um para só de leitura. O nível de acesso Ler/Editar permite ao utilizador ver e editar registos relacionados.
- **Ler/Editar/Eliminar.** O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar está disponível para os tipos de registo relacionados que são registos secundários em relações de dependência. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar permite ao utilizador pesquisar detalhadamente registos existentes para ver os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. O nível de acesso Ler/Editar/Eliminar não permite ao utilizador criar novos registos secundários.

- **Total.** O nível de acesso Total está disponível para os tipos de registo relacionados que não têm um tipo de registo principal correspondente. Para estes tipos de registo, o nível de acesso Total permite ao utilizador criar, ver, editar e eliminar registos.
- **Ver.** O nível de acesso Ver só está disponível para os tipos de registo relacionados em relações muitos para muitos. Quando o nível de acesso Ver está seleccionado, o tipo de registo relacionado herda a definição do nível de acesso do próprio tipo de registo principal (não o nível de acesso do tipo de registo principal na relação). Por exemplo, se Ver for o nível de acesso para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta, cada registo Oportunidade relacionado herda o nível de acesso do tipo de registo Oportunidade principal e não do respectivo tipo de registo Conta principal.
- **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal só está disponível para determinados tipos de registo relacionados um para muitos e muitos para muitos. É semelhante ao nível de acesso Ver na medida em que o tipo de registo relacionado herda a definição do nível de acesso do próprio tipo de registo principal. No entanto, quando o nível de acesso Herdar principal está seleccionado e o perfil de acesso está ligado a uma função, o tipo de registo relacionado herda a definição da função ou o respectivo tipo de registo principal, bem como as definições de acesso.

  Por exemplo, se o nível de acesso para o tipo de registo Oportunidade relacionado no tipo de registo principal Conta num perfil de acesso estiver definido como Herdar principal, cada registo de oportunidade relacionado irá herdar o nível de acesso do registo de oportunidade principal e não do respectivo registo de conta principal. Nesse caso, se o perfil de acesso estiver ligado a uma função, o registo de oportunidade relacionado também irá herdar a definição para a opção Posso ler todos os registos na função. A definição da função e o nível de acesso determinam, em conjunto, os registos que o utilizador pode ver na lista de registos de oportunidade relacionados na página Detalhes da conta. O Oracle CRM On Demand utiliza o perfil de acesso predefinido ou de proprietário, dependendo se o utilizador actual é ou não o proprietário do registo de conta, para determinar que registos relacionados podem ser vistos pelo utilizador, da seguinte forma:

  - Se a definição Posso ler todos os registos, para o tipo de registo Oportunidade na função, não estiver seleccionada, o utilizador não conseguirá ver qualquer registo de oportunidade relacionado que o utilizador não tenha autorização para ver.
  - Se a definição Posso ler todos os registos, para o tipo de registo Oportunidade estiver seleccionada, o utilizador verá todos os registos de oportunidade relacionados no registo de conta.

  Para as relações muitos para muitos, a selecção do nível de acesso Herdar principal significa que o utilizador não pode adicionar nem remover uma relação entre dois registos existentes. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também está disponível em combinação com o direito de acesso Adicionar ou com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

  NOTA: Se o nível de acesso Herdar principal (ou alguma das combinações) for encontrado em algum dos perfis utilizados para um tipo de registo relacionado, a definição Herdar principal terá prioridade. Por exemplo, se forem encontrados simultaneamente os níveis de acesso Herdar principal e Ver, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Ver. Se forem encontrados os níveis de acesso Herdar principal, Só de leitura e Ver, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Ver e Só de leitura.
- **Adicionar / Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, o registo irá herdar o nível de acesso do registo principal. O nível de acesso Adicionar/Herdar principal não permite aos utilizadores remover um registo relacionado existente.

- **Adicionar / Remover / Herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal está disponível para os registos relacionados que partilham uma relação muitos para muitos com o registo principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal funciona da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/Remover/Herdar principal também permite ao utilizador associar um registo relacionado existente ao registo principal ou remover (desassociar) a ligação entre os registos. Quando um utilizador remove ou desassocia um registo relacionado, esse registo não é eliminado e permanece na base de dados. Se um registo relacionado for adicionado com êxito, esse registo irá herdar o nível de acesso do registo principal.

A tabela seguinte mostra as relações que têm disponível o nível de acesso Herdar principal. As relações nesta tabela tratam-se de relações de um para muitos.

NOTA: Se o nível de acesso estiver actualmente definido como Visualizar para qualquer das relações indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Visualizar para Herdar principal.

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Conta	Planos de negócio
Conta	Chamadas
Conta	Actividades concluídas
Conta	Objecto personalizado 04 e superior
Conta	Objectivos
Conta	Actividades abertas
Conta	Oportunidades
Conta	Contas do plano
Acreditação	Pedidos de acreditação
Acreditação	Objecto personalizado 04 e superior
Actividade	Objecto personalizado 04 e superior
Actividade	Respostas a mensagens
Candidatura	Actividades
Perfil do corretor	Objecto personalizado 04 e superior
Plano de negócio	Pedidos de acreditação
Plano de negócio	Actividades
Plano de negócio	Planos de negócio
Plano de negócio	Pedidos de certificação

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Plano de negócio	Objecto personalizado 04 e superior
Plano de negócio	Objectivos
Plano de negócio	Contas do plano
Plano de negócio	Contactos do plano
Plano de negócio	Oportunidades do plano
Campanha	Actividades concluídas
Campanha	Objecto personalizado 04 e superior
Campanha	Actividades abertas
Certificação	Pedidos de certificação
Certificação	Objecto personalizado 04 e superior
Participação	Actividades
Contacto	Pedidos de certificação
Contacto	Inscrições no curso
Contacto	Objecto personalizado 04 e superior
Contacto	Registos de exame
Contacto	Objectivos
Contacto	Contactos do plano
Curso	Inscrições no curso
Curso	Objecto personalizado 04 e superior
Objecto personalizado 01	Objecto personalizado 04 e superior
Objecto personalizado 02	Objecto personalizado 04 e superior
Objecto personalizado 03	Objecto personalizado 04 e superior
Objectos personalizados 04 e superiores	Actividades
Objectos personalizados 04 e	Objecto personalizado 04 e

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
superiores	superior
Objectos personalizados 04 e superiores	Oportunidades
Registo do negócio	Actividades
Registo do negócio	Objecto personalizado 04 e superior
Concessionário	Actividades concluídas
Concessionário	Objecto personalizado 04 e superior
Concessionário	Actividades abertas
Concessionário	Oportunidades
Exame	Objecto personalizado 04 e superior
Exame	Registos de exame
Conta financeira	Actividades
Conta financeira	Oportunidades
Plano financeiro	Actividades
Plano financeiro	Oportunidades
Fundo	Actividades
Fundo	Objecto personalizado 04 e superior
Pedido de fundos	Actividades concluídas
Pedido de fundos	Objecto personalizado 04 e superior
Pedido de fundos	Actividades abertas
Agregado familiar	Objecto personalizado 04 e superior
Relatório de auditoria do inventário	Inventário de amostras
Período do inventário	Inventário de amostras
Pista	Actividades concluídas
Pista	Objecto personalizado 04 e superior

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Pista	Actividades abertas
Pedido de FDM	Actividades
Pedido de FDM	Objecto personalizado 04 e superior
Evento de MedEd	Actividades concluídas
Evento de MedEd	Objecto personalizado 04 e superior
Evento de MedEd	Actividades abertas
Plano de mensagens	Respostas a mensagens
Plano de mensagens	Itens do plano de mensagens
Item do plano de mensagens	Respostas a mensagens
Item do plano de mensagens	Relações do item do plano de mensagens
Objectivo	Pedidos de acreditação
Objectivo	Actividades
Objectivo	Pedidos de certificação
Objectivo	Inscrições no curso
Objectivo	Objecto personalizado 04 e superior
Objectivo	Registos de exame
Objectivo	Objectivos
Objectivo	Oportunidades
Oportunidade	Actividades concluídas
Oportunidade	Objecto personalizado 04 e superior
Oportunidade	Actividades abertas
Oportunidade	Oportunidades do plano
Oportunidade	Sub-oportunidades
Parceiro	Pedidos de acreditação
Parceiro	Planos de negócio
Parceiro	Actividades concluídas

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Parceiro	Inscrições no curso
Parceiro	Objecto personalizado 04 e superior
Parceiro	Registos de exame
Parceiro	Actividades abertas
Período	Planos de negócio
Período	Objectivos
Apólice	Actividades
Apólice	Objecto personalizado 04 e superior
Apólice	Oportunidades
Carteira	Actividades concluídas
Carteira	Objecto personalizado 04 e superior
Carteira	Actividades abertas
Programa	Objecto personalizado 04 e superior
Programa	Oportunidades
Transacção de amostra	Itens da transacção
Pedido de assistência	Actividades concluídas
Pedido de assistência	Objecto personalizado 04 e superior
Pedido de assistência	Actividades abertas
Solução	Objecto personalizado 04 e superior
Solução	Relações do item do plano de mensagens
Solução	Itens do plano de mensagens
Pedido de preço especial	Actividades
Pedido de preço especial	Objecto personalizado 04 e superior
Veículo	Objecto personalizado 04 e superior

A tabela seguinte mostra as relações que têm disponível o nível de acesso Herdar principal e as respectivas combinações (Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal). As relações nesta tabela tratam-se de relações de muitos para muitos.

NOTA: Se utilizar actualmente o nível de acesso Ler/Criar para qualquer das relações de muitos para muitos indicadas na tabela seguinte, recomenda-se que altere o nível de acesso de Ler/Criar para uma das combinações de Herdar principal nos tipos de registo relacionados.

Tipo de registo principal	Tipo de registo relacionado
Campanha	Oportunidades
Contacto	Chamadas
Contacto	Actividades concluídas
Contacto	Actividades abertas
Contacto	Oportunidades
Objecto personalizado 01	Actividades concluídas
Objecto personalizado 01	Actividades abertas
Objecto personalizado 01	Oportunidades
Objecto personalizado 02	Actividades concluídas
Objecto personalizado 02	Actividades abertas
Objecto personalizado 02	Oportunidades
Objecto personalizado 03	Actividades concluídas
Objecto personalizado 03	Actividades abertas
Objecto personalizado 03	Oportunidades

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Exemplos de cálculos do nível de acesso

Clique nas ligações seguintes para ver alguns exemplos de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores:

- Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização (na página 1268)
- Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal (na página 1273)

- Exemplo 3: Proteger dados através de livros (na página 1276)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em determinadas configurações de funções de utilizador, perfis de acesso e outros componentes de controlo de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso para um utilizador autenticado cada vez que o utilizador interage com este. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso a partir da função do utilizador e de todos os perfis de acesso que são aplicáveis através dos perfis de acesso de proprietário, perfis de acesso predefinidos, a hierarquia de comunicações, afiliação de livros personalizados, delegação do utilizador e afiliação da equipa, que são referidos como os *componentes de controlo de acesso.*

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários da empresa ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Configurar perfis de acesso (na página 1278)

Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função Representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de conta. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda o controlo total sobre as contas e oportunidades por ela criadas e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Ver
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, partimos do princípio de que a caixa de verificação Activar herança da equipa principal não está seleccionada no perfil da empresa. Para mais informações sobre a caixa de verificação Activar herança da equipa principal, consulte Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas (na página 1249).

David Bloom também tem uma função Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só são mostrados os campos e as colunas relevantes.

Detalhes da conta: Conta 1			
Detalhes da conta			
Nome da conta:	Conta 1		
Proprietário:	Jonathan Hope		
Oportunidades			
Nome da oportunidade			**Proprietário**
Oportunidade X			Amanda Jacobsen
Oportunidade Y			David Bloom
Equipa da conta			
Apelido	**Nome**		**Acesso à conta**
Horta	Jonathan		Proprietário

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 1

Para determinar quais os registos de oportunidade relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de conta.

  Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de conta, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respectivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a propriedade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Ver.

- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (directo ou indirecto) é um membro da equipa da conta.

  Neste exemplo, a resposta é não.

  Se a resposta a esta pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

  Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efectua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está seleccionada para o tipo de registo Oportunidade na função do utilizador.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

  As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afectam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respectivas combinações.

  Neste exemplo, a resposta é não.

3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Ver. O nível de acesso

Herdar principal não está presente, pelo que são mostrados todos os registos de oportunidade secundários, incluindo aqueles para os quais o utilizador não está autorizado.

Acções nos registos relacionados no exemplo 1

Quando um utilizador tenta executar uma acção num registo relacionado, o Oracle CRM On Demand tem de determinar se o utilizador possui os direitos de acesso adequados para essa acção. Neste exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registo, editar o registo ou eliminar o registo. São considerados dois casos:

- No Caso 1, Amanda tenta executar uma acção na Oportunidade X.
- No Caso 2, Amanda tenta executar uma acção na Oportunidade Y.

Caso 1: Amanda tenta executar uma acção na Oportunidade X que lhe pertence.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1. O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

   NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

   - Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

     Neste exemplo, a resposta é não.

   - Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

     Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

   - Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

     Neste exemplo, a resposta é não.

   - Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

     Neste exemplo, a resposta é sim. Amanda é proprietária da oportunidade e está, por isso, na equipa da oportunidade. O nível de acesso do tipo de registo de oportunidade principal do perfil de acesso predefinido (o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas) de Amanda é Ler/Editar/Eliminar.

   - Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (directo ou indirecto) é um membro da equipa da oportunidade.

     Neste exemplo, a resposta é não.

   - Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

     Neste exemplo, a resposta é não.

2. Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efectua o seguinte:

   - Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

     Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está seleccionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

  O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios. Por conseguinte, neste exemplo, os privilégios não afectam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respectivas combinações.

  Neste exemplo, a resposta é não.

3 Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso mais permissivo é Ler/Editar/Eliminar.

Caso 2: Amanda tenta executar uma acção na Oportunidade Y que pertence a David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

NOTA: Se forem identificados vários níveis de acesso dos vários componentes de controlo de acesso, todos eles serão considerados no cálculo de direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é não. Apesar de Amanda poder ver o registo de conta principal porque utiliza o perfil de acesso predefinido, este perfil não é utilizado para o registo de oportunidade.

- Determina se o registo de oportunidade se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (directo ou indirecto) é um membro da equipa da oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

  Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efectua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está seleccionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo Oportunidade.

  O tipo de registo Oportunidade não é controlado através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afectam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respectivas combinações.

  Neste exemplo, a resposta é não.

3. Em seguida, o Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Neste caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal (na página 1273)
- Exemplo 3: Proteger dados através de livros (na página 1276)

Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem é uma Representante de vendas da empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registos de conta. Pode criar oportunidades mas só pode ver as oportunidades que lhe pertencem ou para as quais tenha autorização.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função Representante de vendas dá a Amanda controlo total sobre as contas e oportunidades que cria e direitos restritos sobre os registos que não lhe pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Não aplicável	Não aplicável

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Oportunidade	Só de leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo de cálculo de direitos de acesso, partimos do princípio que a caixa de verificação Activar herança da equipa principal não está seleccionada no perfil da empresa. Para mais informações sobre a caixa de verificação Activar herança da equipa principal, consulte Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas (na página 1249).

David Bloom é também Representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso que Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, que está ligada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y e também a liga à Conta 1. Amanda não está na equipa da oportunidade.

Quando Amanda examina a lista das contas da empresa, consegue ver todas as contas porque a função dela permite-lhe ter visibilidade para todas as contas, incluindo as que não lhe pertencem. A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só são mostrados os campos e as colunas relevantes.

Detalhes da conta: Conta 1			
Detalhes da conta			
Nome da conta:	Conta 1		
Proprietário:	Jonathan Hope		
Oportunidades			
Nome da oportunidade			**Proprietário**
Oportunidade X			Amanda Jacobsen
Equipa da conta			
Apelido	**Nome**	**Acesso à conta**	
Horta	Jonathan	Proprietário	
Bloom	David	Membro	

Visibilidade do registo relacionado no exemplo 2

Para determinar quais os registos de oportunidades relacionados que Amanda consegue ver na conta neste exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis para o tipo de registo relacionado com a oportunidade neste registo de conta principal da seguinte forma:

- Determina se Amanda é proprietária da conta principal.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda lhe permite ler todos os registos de conta.

  Neste exemplo, a resposta é sim. A função de Amanda permite-lhe ler todos os registos de conta, pelo que ela pode ver a conta. Uma vez que Amanda não é proprietária da conta principal, será utilizado o respectivo perfil de acesso predefinido. O nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade no perfil de acesso predefinido de Amanda é Herdar principal.

- Determina se o registo principal se encontra num livro do qual Amanda seja membro.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é um membro da equipa da conta.

  Neste exemplo, a resposta é não.

- Determina se qualquer dos subordinados de Amanda (directo ou indirecto) é um membro da equipa da conta.

  Neste exemplo, a resposta é não.

  Se a resposta à pergunta for sim (ou seja, se um ou mais subordinados de Amanda for membro da equipa da conta), o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso para o tipo de registo relacionado com a oportunidade para cada um destes subordinados a partir do perfil de acesso adequado. Nesse caso, é utilizado o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta na afiliação da equipa do subordinado (e não o perfil de acesso atribuído no campo Acesso à oportunidade).

- Determina se Amanda tem acesso ao registo de conta através de delegação.

  Neste exemplo, a resposta é não.

2 Nesse caso, o Oracle CRM On Demand efectua o seguinte:

- Determina se a função de Amanda lhe permite acesso básico aos registos de oportunidade.

  Neste exemplo, a resposta é sim porque a opção Tem acesso está seleccionada para o tipo de registo Oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda lhe concede o privilégio para o tipo de registo de oportunidade.

  As oportunidades não são controladas através de privilégios, pelo que, neste exemplo, os privilégios não afectam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso em qualquer dos perfis de acesso no cálculo está definido para Herdar principal ou uma das respectivas combinações.

  Neste exemplo, a resposta é sim, por conseguinte o Oracle CRM On Demand apresenta os seguintes registos de oportunidade no registo de conta:

  - Todos os registos de oportunidade ligados em que Amanda seja proprietária.
  - Todos os registos de oportunidade ligados que Amanda está autorizada a ver através de todos os outros componentes de controlo de acesso.

  A função de Amanda recusa-lhe a capacidade de ver oportunidades que não lhe pertencem e esta não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

Acções nos registos relacionados no exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma acção na Oportunidade X neste exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado dos direitos de acesso é o mesmo que no Caso 1 no Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização (na página 1268). O nível de acesso final é Ler/Editar/Eliminar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização (na página 1268)
- Exemplo 3: Proteger dados através de livros (na página 1276)

Exemplo 3: Proteger dados através de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos utilizadores.

Neste exemplo, uma empresa utiliza livros personalizados para organizar os dados por território. São utilizados dois livros neste exemplo: Sudoeste e Este.

O livro Sudoeste tem três membros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Todos os utilizadores do livro Sudoeste têm o perfil de acesso Só de leitura na função do livro.

O livro Este tem três membros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos os utilizadores do livro Este têm o perfil de acesso Só de leitura no registo de afiliação do livro.

Quando qualquer um dos utilizadores cria um registo de conta ou oportunidade, um processo (de fluxo de trabalho) automático atribui o livro adequado ao registo. Atribui o livro com base no atributo do território do registo.

Todos os utilizadores têm a função Representante de vendas. Podem criar novas contas e oportunidades. Podem ver todos os registos de contas e de oportunidades no território, mas não noutros territórios.

A seguinte tabela mostra as definições de tipo de registo na função Representante de vendas.

Tipo de registo principal	Tem acesso	Pode criar	Pode ler todos os registos
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os utilizadores têm controlo total sobre as contas e oportunidades que criam, mas têm direitos restritos sobre os registos que não lhes pertencem. A função Representante de vendas necessita de dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso predefinido.

A tabela seguinte mostra as definições para o Perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar/Eliminar	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Ler/Editar/Eliminar	Livros	Só de leitura

A seguinte tabela mostra as definições para o Perfil de acesso predefinido do representante de vendas.

Tipo de registo principal	Nível de acesso	Tipo de registo relacionado	Nível de acesso
Conta	Só de leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Só de leitura
Oportunidade	Só de leitura	Livros	Só de leitura

NOTA: Para todos os tipos de registo principal que suportem livros, a relação com o tipo de registo relacionado com Livros é uma relação de dependência.

Neste exemplo, partimos do princípio que a caixa de verificação Activar herança da equipa principal não está seleccionada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de verificação Activar herança da equipa principal, consulte Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas (na página 1249).

Quando Amanda Jacobsen visualiza a lista de contas da empresa, pode ver as contas do livro Sudoeste e as contas que possui. Não pode ver quaisquer outras contas.

A tabela seguinte mostra os registos que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para pesquisar detalhadamente o registo. Para este exemplo, só os campos e colunas relevantes são apresentados.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		**Proprietário**
Oportunidade X		Amanda Jacobsen

Detalhes da conta: Conta 1		
Oportunidade Y		David Bloom
Equipa da conta		
Apelido	**Nome**	**Acesso à conta**
Horta	Jonathan	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque essas oportunidades estão no livro Sudoeste, em que ela é membro. Todos os outros membros do livro Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é um membro do livro Este. Quando Jonathan inicia sessão no Oracle CRM On Demand, também pode ver a Conta 1 porque possui a conta. No entanto, ele não pode ver quaisquer oportunidades que estão relacionadas com a Conta 1, mas que não lhe pertencem. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registo relacionado com as Oportunidades nas contas fornece essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, que são membros do livro Este não podem ver os registos da Conta 1, da Oportunidade X ou da Oportunidade Y. Não podem ver a conta porque não está no livro Este e a respectiva função impede-os de ver os registos de conta que não lhes pertencem. De modo semelhante, não podem ver a Oportunidade X ou a Oportunidade Y porque estas oportunidades não estão no livro Este e a respectiva função impede-os de ver oportunidades que não lhes pertencem.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, que pertence a David Bloom. Isto deve-se ao seguinte:

- Amanda não é proprietária da conta, por conseguinte o respectivo perfil de acesso de proprietário não é utilizado.
- A função de Amanda impede-a de aceder a registos da oportunidade que não lhe pertencem, por conseguinte o respectivo perfil de acesso predefinido não é utilizado.
- O único perfil de acesso que está activo nesta altura é o perfil de acesso Só de leitura que Amanda tem através da afiliação do livro Sudoeste.

Assim, o nível de acesso de Amanda à Oportunidade Y é Só de leitura.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter exemplos adicionais:

- Exemplo 1: Utilizar o nível de acesso de visualização (na página 1268)
- Exemplo 2: Utilizar o nível de acesso Herdar principal (na página 1273)

Configurar perfis de acesso

Pode editar perfis de acesso existentes ou adicionar perfis de acesso executando o seguinte procedimento:

- Criar novos perfis
- Cópia de perfis existentes e edição dos respectivos níveis de acesso.

Antes de começar. Para ver, criar ou rever perfis de acesso na empresa, a função tem de incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.

Para configurar um perfil de acesso

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
4. Na Lista de perfis de acesso, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para criar um novo perfil, clique em Novo na barra de título.
   - Para editar um perfil existente, clique em Editar no perfil que pretende editar.
   - Para criar um novo perfil com base num perfil existente, clique em Copiar no perfil que pretende copiar.

   O assistente de Perfis de acesso ajuda-o no processo.
5. No Passo 1, Nome do perfil de acesso, forneça um nome e uma descrição, e defina os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem: ■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está a ser alterado ■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome do perfil de acesso será apresentado da seguinte forma: ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado no idioma em que tiver sido introduzido, independentemente do idioma utilizad para ver a lista de perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado no tipo de letra predefinido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses. ■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de perfis de

Campo	Descrição
	acesso for visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em qualquer outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido originalmente continua a ser apresentado. A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionado um novo perfil de acesso. Quando isso acontece, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de perfis de acesso em todas as idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome do novo perfil de acesso é apresentado no tipo de letra predefinido. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada noutro idioma, o nome do novo perfil de acesso é apresentado a azul entre parênteses.
Passível de ser concedido a membros da equipa	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a membros da equipa, seleccione esta caixa de verificação.
Passível de ser concedido a utilizadores do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição a utilizadores do livro, seleccione esta caixa de verificação. Para mais informações, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1313).
Desactivado	Se seleccionar esta caixa de verificação, o perfil de acesso será desactivado. Um perfil de acesso desactivado não pode ser utilizado em nenhuma associação nova com funções, equipas ou livros. No entanto, o perfil de acesso desactivado continuará a funcionar como o perfil de acesso nos casos em que tiver estado associado anteriormente a uma função, equipa ou livro até que atribua um perfil de acesso diferente à função, equipa ou livro.

NOTA: Por predefinição, as caixas de verificação Passível de ser concedido a membros da equipa e Passível de ser concedido a utilizadores do livro encontram-se seleccionadas nos perfis de acesso Editar, Total e Só de leitura predefinidos. Por conseguinte, quando um utilizador adiciona outro utilizador a uma equipa ou a um livro, a lista de escolha de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores inclui estes perfis de acesso predefinidos. Se pretender evitar que os utilizadores atribuam qualquer destes três perfis de acesso a um utilizador num livro ou a um livro do utilizador numa equipa, desmarque a caixa de verificação adequada para esse perfil de acesso.

1 No Passo 2, Especificar níveis de acesso, execute o seguinte procedimento:

a Seleccione o nível de acesso para os tipos de registo principais. Escolha entre:

- Só de leitura
- Ler/Editar
- Ler/Editar/Eliminar

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo principais, consulte Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais (na página 1257).

b Clique na ligação Informações relacionadas para especificar os níveis de acesso para tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal.

A maior parte dos tipos de registo tem uma ligação Informações relacionadas. As informações relacionadas aparecem como registos ligados nas páginas Detalhes do registo.

c Seleccione o nível de acesso para o tipo de informações relacionadas.

A lista de escolha de opções de nível de acesso apresentada no campo de nível de acesso para cada tipo de registo relacionado depende da relação do tipo de registo relacionado com o respectivo tipo de registo principal. Dependendo do nível de acesso que for definido neste campo e no Assistente de gestão de funções, poderá conceder ou revogar os direitos do utilizador para criar, actualizar ou visualizar registos desse tipo de registo.

Para mais informações sobre os níveis de acesso para os tipos de registo relacionados, consulte Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados (na página 1258).

NOTA: Para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso para o tipo de registo relacionado Receitas no tipo de registo Oportunidade tem de ser definido como Total.

Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para a conversão de pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter pistas" na página 183). Para obter informações sobre as definições de perfil de acesso necessárias para converter registos de negócio, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio" na página 381).

d Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registo relacionados para um tipo de registo principal, clique em Anterior para regressar à página principal do passo 2 do assistente.

2 Quando terminar de definir os níveis de acesso para os tipos de registo principais e tipos de registo relacionados, clique em Concluir para guardar as definições.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de perfis de acesso (na página 1245)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de perfis de acesso em Equipas, Grupos e Livros (na página 1248)
- Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas (na página 1249)
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais (na página 1250)
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais (na página 1251)
- Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados (na página 1253)

- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados (na página 1255)
- Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso (na página 1256)
- Exemplos de cálculos do nível de acesso (na página 1267)

Gestão de funções

No Oracle CRM On Demand, efectue a gestão das funções na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. Obtenha acesso à página Lista de funções e ao Assistente de gestão de funções a partir da ligação global Admin, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função empresarial que um utilizador desempenha numa organização como, por exemplo, uma função de director de vendas ou de gestor de serviço. Dentro da organização, a função empresarial do utilizador fornece-lhe vários privilégios e permissões exclusivos para a função empresarial. Da mesma forma, no contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função empresarial da outra, através da definição das funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.

NOTA: Os utilizadores podem ser funcionários ou funcionários de uma organização parceira. Também podem ser sistemas externos que acedam ao Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registo
- Perfis de acesso para a função
- Definições da interface do utilizador, as quais incluem:
  - Definições do separador
  - Disposições de página
  - Disposições de pesquisa
  - Disposições de página principal

Cada utilizador tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários utilizadores. As funções não têm uma hierarquia.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)

- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)
- Adicionar funções (na página 1288)

Directrizes sobre configuração de funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções pré-criadas que pode utilizar como ponto de partida para configurar funções da empresa. O Modelo de configuração da função e do utilizador contém informações sobre as funções pré-criadas, listando os respectivos acessos ao registo, privilégios e acesso ao separador predefinido. Para obter mais informações sobre a pesquisa de Modelos de configuração da função e do utilizador, consulte Utilizar modelos de administrador durante a configuração (na página 1089).

Como exemplo do tipo de função que pode configurar no Oracle CRM On Demand, a empresa poderá necessitar de duas forças de vendas distintas: a força de vendas Gestão de contas da base instalada e a força de vendas Novo negócio. Os representantes de vendas da força de vendas de Gestão de contas da base instalada controlam as informações de contas sobre as respectivas implementações de clientes. Os representantes de vendas da força de vendas Novo negócio controlam as informações de contas que representam os requisitos de compra das respectivas contas de clientes potenciais. Embora estas duas tarefas sejam semelhantes, o tipo de informação mais relevante para suportar os respectivos processos diários é bastante diferente. Neste exemplo, pode configurar duas funções:

- A função dos representantes de vendas da base instalada
- A função dos representantes de vendas do novo negócio

Pode basear cada uma destas funções na função Representante de vendas pré-criada e adaptar as novas funções adicionando diferentes disposições de página para suportar os requisitos de compra exclusivos das duas forças de vendas.

Pode continuar a alterar e a adicionar definições da função, conforme necessário, por exemplo, como resultado da alteração organizacional ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da empresa for alterada, as funções empresariais de um ou mais funcionários também podem ser alteradas. Se a empresa adquirir outra empresa, poderá ter de assimilar funcionários adicionais como utilizadores do Oracle CRM On Demand.

Quando configurar as funções, siga estas directrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários utilizarão o Oracle CRM On Demand.

  Examine as funções dos funcionários para determinar o seguinte:

  - As tarefas que têm de concluir e os registos aos quais necessitam de aceder
  - O tipo de acesso de que necessitam para cada tipo de registo
  - Se existem registos ou separadores aos quais não deverão ter acesso

  A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a funcionalidades	A função Representante de vendas interno fornece acesso ao botão Converter na página Detalhe da pista.
Acesso a registos	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registos de oportunidade, independentemente do proprietário.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a separadores	Por predefinição, os utilizadores que têm a função Director de vendas e marketing podem aceder aos separadores Contas e Oportunidades, mas não podem aceder aos separadores Pedidos de assistência e Soluções.

- Reveja as características de cada função pré-concebida para determinar se estas funções se adequam às necessidades dos funcionários.

  Os nomes das funções predefinidas não correspondem necessariamente aos títulos de funções da empresa. Tem de fazer corresponder funções e tarefas às funções, não aos títulos de funções.

- Configurar as funções da seguinte forma:
  - Se uma função predefinida se aproxima daquilo que pretende para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, dando à cópia um novo nome e, em seguida, editando a cópia de acordo com os seus requisitos.
  - Se nenhuma função predefinida se aproximar do que necessita, crie uma nova função de acordo com os seus requisitos.

  SUGESTÃO: Utilize o Modelo de configuração do utilizador e da função para o ajudar a documentar os requisitos das funções dos grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo concluído quando criar ou editar funções e configurar utilizadores no Oracle CRM On Demand.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)
- Adicionar funções (na página 1288)

Trabalhar com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, é possível executar as acções na seguinte tabela.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma nova função	Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma nova função através da cópia de uma função existente	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, seleccione Copiar. O Assistente de gestão de funções abre. Para obter mais informações sobre como utilizar o Assistente de gestão de funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).
Eliminar uma função	No menu de nível do registo ao lado do nome da função, seleccione Eliminar e, em seguida, confirme que pretende eliminar a função. **NOTA:** Não pode eliminar a função de Administrador. Quando elimina uma função, todos os utilizadores com essa função atribuída continuam a tê-la até o utilizador lhes atribuir uma função diferente. No entanto, depois de eliminar uma função, não a poderá atribuir a nenhum utilizador.
Seleccionar um idioma para visualizar a lista de funções	Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, seleccione o idioma no qual pretende visualizar a lista de funções. Pode visualizar a lista de idiomas suportados para a sua empresa no Oracle CRM On Demand. **NOTA:** Se uma função existente não tiver um nome traduzido, o respectivo nome não será traduzido e aparecerá entre parênteses.

Pode utilizar a Pesquisa alfabética para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfabética, consulte Filtrar listas (na página 85).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)
- Adicionar funções (na página 1288)

Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções

Pode controlar o acesso a tipos de registo principais para uma função no passo 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Um tipo de registo principal é um tipo de registo que pode ser utilizado como um tipo de registo independente. A maior parte, mas não todos, dos tipos de registo principais podem aparecer como separadores no Oracle CRM On Demand. No entanto, existem alguns tipos de registo principais que não podem aparecer como separadores. Por exemplo, o tipo de registo Livro é um tipo de registo principal (ou seja, registos de livros que podem ser criados como registos independentes). No entanto, o tipo de registo Livro não pode aparecer como um separador. Os tipos de registo que não são tipos de registo principais não podem aparecer como separadores.

Com algumas excepções, os tipos de registo principais que satisfazem os critérios seguintes são listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções.

- A empresa está licenciada para utilizar o tipo de registo.
- A função do utilizador tem o privilégio apropriado para aceder ao tipo de registo.

As excepções são tipos de registo que são utilizados apenas para efeitos administrativos, tais como o perfil da empresa, registos do utilizador, regras de fluxos de trabalho, etc. O acesso a esses tipos de registo são controlados apenas através de privilégios.

Para cada tipo de registo principal que está listado no passo 2 do assistente, o acesso ao tipo de registo para a função é controlado através destas definições:

- **Tem acesso.** Quando a caixa de verificação Tem acesso no passo 2 do Assistente de gestão de funções é seleccionada para um tipo de registo principal numa função, os utilizadores que têm a função podem aceder a registos desse tipo de registo. Se a caixa de verificação Tem acesso não for seleccionada para um tipo de registo numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo. Por exemplo, se a caixa de verificação Tem acesso não for seleccionada para o tipo de registo de Conta numa função, é negada aos utilizadores que têm a função qualquer forma de acesso ao tipo de registo de Conta, incluindo applets relacionadas, capacidades de procura e outro acesso ao tipo de registo de Conta. Pode então ocorrer o seguinte:

  - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo de Conta tentar associar uma oportunidade a um registo de conta, a operação falha.
  - Se um utilizador que não tenha acesso ao tipo de registo de Conta vir uma oportunidade que já esteja ligada a uma conta, este não consegue visualizar quaisquer detalhes do registo de conta ligado.

  NOTA: A recusa de acesso a um tipo de registo (não seleccionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

- **Pode criar.** Quando a caixa de verificação Pode criar no passo 2 do Assistente de gestão de funções for seleccionada para um tipo de registo numa função, os utilizadores que tiverem a função podem criar registos desse tipo de registo.

  Se a caixa de verificação Pode criar para um tipo de registo principal não for seleccionada, os utilizadores que tiverem a função não podem criar um registo desse tipo de registo principal.

  NOTA: A permissão para criar registos de um tipo de registo principal é controlada por esta definição. Não é controlada através de perfis de acesso. Os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, por isso têm de existir registos principais antes dos perfis de acesso poderem controlar o acesso a esses registos.

- **Posso ler todos os registos.** Quando a caixa de verificação Posso ler todos os registos no passo 2 do Assistente de gestão de funções é seleccionada para um tipo de registo principal numa função, os

utilizadores que têm a função podem ver todos os registos desse tipo de registo. Se a caixa de verificação Posso ler todos os registos não for seleccionada para um tipo de registo principal, como regra geral, os utilizadores que têm a função podem ver registos desse tipo de registo apenas se estiverem autorizados a ver o registo. Outros componentes de controlo de acesso podem influenciar a visibilidade dos registos, tais como livros, equipas, grupos e a hierarquia de gestão. Os utilizadores podem obter visibilidade dos registos que não lhes pertencem através desses componentes de controlo de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controlo de acesso autorizar a visibilidade dos registos, e a caixa de verificação Posso ler todos os registos não estiver seleccionada, o utilizador vê apenas os registos que lhe pertencem.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)
- Adicionar funções (na página 1288)

Acerca de privilégios em funções

Pode conceder ou revogar privilégios para uma função no passo 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Os privilégios controlam as funcionalidades que a empresa está licenciada a utilizar no Oracle CRM On Demand. Quando a empresa é configurada pela primeira vez para utilizar o Oracle CRM On Demand, é atribuída à função do Administrador todos os privilégios para todas as funcionalidades licenciadas. Sempre que um utilizador interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revê o conjunto de privilégios atribuídos à função desse utilizador para determinar se o utilizador tem os privilégios necessários para desempenhar determinadas funções e para aceder a determinados tipos de registo. Se um privilégio que tenha sido anteriormente concedido a uma função for posteriormente revogado, qualquer utilizador que tenha a função perderá a capacidade de utilizar a funcionalidade. Quando um privilégio é revogado, quaisquer dados existentes e informações de configuração que tenham sido criados por um utilizador que tinha o privilégio são perdidos.

No Assistente de gestão de funções, os privilégios são organizados por categorias. Cada categoria representa o grupo de privilégios que inclui uma funcionalidade do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: Controlos de acesso e utilizadores* é uma categoria de privilégio que controla todas as áreas funcionais de Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

Cada privilégio está relacionado com uma área funcional individual numa categoria de privilégios. Por exemplo, Gerir livros é um privilégio que é obrigatório se um utilizador que tem a função pretender criar, actualizar, editar e eliminar livros e livros secundários personalizados, e gerir membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controlo e outras capacidades únicas da funcionalidade. Para determinar que privilégios são obrigatórios para permitir aos utilizadores utilizar uma funcionalidade, consulte a ajuda online.

NOTA: Conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir a um utilizador utilizar a funcionalidade. Quando concede um privilégio, os tipos de registo necessários e detalhes funcionais obrigatórios para a funcionalidade são expostos na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerir livros é atribuído a uma função, um utilizador que tenha a função visualiza o tipo de registo de Livros no passo 2 do Assistente de gestão de funções, assim como no Assistente de perfis de acesso. No entanto, para conceder ao utilizador os direitos necessários para trabalhar com registos de livros, também tem de configurar os níveis de acesso necessários no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções para a função do utilizador e nos perfis de acesso para a função.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Adicionar funções (na página 1288)

Adicionar funções

Pode adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand executando o seguinte procedimento:

- Criar uma nova função
- Copiar uma função existente, mudar o nome da cópia e, em seguida, editar os privilégios e direitos de acesso da cópia

A cópia de funções é útil no caso de planear ter funções semelhantes, mas pretender que os utilizadores vejam disposições de página diferentes. Por exemplo, os executivos da América do Norte e EMEA poderão precisar de ver as informações de oportunidades de várias formas, requerendo diferentes campos e disposições de página para cada conjunto de utilizadores. Para efectuar esta configuração, crie duas funções que se baseiem na função Executivo predefinida e atribua um nome às novas funções, *Exec - América do Norte* e *Exec - EMEA*. Quando copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são retidos para a nova função e só tem de alterar as disposições de página para que os utilizadores a quem concedeu a nova função possam visualizar as vistas e os campos relevantes para o trabalho deles.

NOTA: Tem de criar as disposições de página que pretende associar à função. Para obter informações sobre como criar disposições de página, consulte Página Personalização de aplicação do tipo de registo (na página 1132).

SUGESTÃO: Considere a configuração de um utilizador de teste para cada função. Em seguida, active esse utilizador e certifique-se de que as configurações foram definidas correctamente. Não active outros utilizadores até ter concluído todas as actividades de configuração do utilizador, incluindo os direitos de acesso, as definições da função, hierarquias de supervisão e partilha de dados, regras de fluxos de trabalho e qualquer outra personalização do processo de actividade. Desactive os utilizadores de teste quando a fase de testes estiver concluída.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que a função que possui tem o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
- Leia as directrizes sobre configuração de funções, consulte Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283).

O procedimento seguinte descreve como adicionar uma função.

Para adicionar uma função

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
4. Na página Lista de funções, no campo Língua de tradução, escolha o idioma principal da empresa.
5. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que pretende copiar.
   - Para criar uma nova função que não se baseia numa função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

   É apresentado o Assistente de gestão de funções que o orienta no processo. Cada passo no Assistente de gestão de funções controla determinadas definições para a função. Todas as definições da função em conjunto, determinam os direitos de acesso para os utilizadores que têm a função.
6. No Passo 1, Nome da função, forneça um nome e uma descrição, e preencha os restantes campos, conforme necessário. Estes campos são descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Marcar para tradução	A caixa de verificação Marcar para tradução só produz efeitos se ambas as situações seguintes se verificarem: ■ Quando o nome de uma função existente está a ser alterado ■ O nome da função existente já foi traduzido numa ou mais idiomas adicionais Nestas situações, pode utilizar a caixa de verificação Marcar para tradução, para indicar se o nome da função traduzido deverá ser substituído pelo novo nome ou permanecer inalterado. Dependendo da definição na caixa de verificação Marcar para tradução, o nome da função será apresentado da seguinte forma: ■ Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado no idioma em que tiver sido introduzido, independentemente do idioma utilizado para ver a lista de funções. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, esse nome é apresentado a preto. No entanto, quando a lista de funções é

Campo	Descrição
	visualizada noutro idioma, o nome é apresentado a azul entre parênteses. ■ Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o novo nome será apresentado quando a lista de funções for visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido. No entanto, quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da função traduzido originalmente continua a ser apresentado. A caixa de verificação Marcar para tradução não produz qualquer efeito quando é adicionada uma nova função. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome é apresentado automaticamente na lista de funções em todas as idiomas. Quando a lista de funções é visualizada no idioma em que o novo nome foi introduzido, o nome da nova função é apresentado a preto. Quando a lista de funções é visualizada em qualquer outro idioma, o nome da nova função é apresentado a azul entre parênteses.
Processo de vendas predefinido	(Opcional) Para predefinir o processo de vendas para novas oportunidades criadas por utilizadores com esta função atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas predefinido. Para mais informações sobre esta opção, consulte Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401).
Nome do tema	(Opcional) Para predefinir o tema para a função, escolha um tema no campo Nome do tema. Para mais informações sobre como criar temas, consulte Criar novos temas (na página 1201).
Disposição da barra de acção	Por predefinição, a disposição padrão é utilizada na barra de acção para todas as funções. Pode atribuir uma disposição da barra de acção para a função.
Disposição da conversão de pistas	(Opcional) Para definir uma disposição de conversão de pistas (para a página Converter pista) para os utilizadores com esta função atribuída, escolha uma disposição no campo Disposição da conversão de pistas. Se não escolher uma disposição para a função, será utilizada para a função a disposição predefinida da empresa. Para obter informações sobre como criar disposições de conversão de pistas, consulte Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391).

1 No passo 2, Acesso ao tipo de registo, para cada tipo de registo, seleccione a caixa de verificação para cada nível de acesso que pretende conceder à função.

Pode seleccionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registo:

- Tem acesso
- Pode criar

- Posso ler todos os registos

Para mais informações sobre estes níveis de acesso, consulte Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285).

ATENÇÃO: A recusa de acesso a um tipo de registo (não seleccionando a caixa de verificação Tem acesso para o tipo de registo no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um utilizador consiga criar um registo de outro tipo de registo. Por exemplo, se recusar o acesso a um tipo de registo a que um utilizador tenha de aceder para criar um registo baseado noutro tipo de registo, pode impedir um utilizador que tem a função de conseguir criar esse registo.

NOTA: Para converter pistas ou registos de negócio, os utilizadores têm de ter as definições de nível de acesso adequadas para determinados tipos de registo. Para mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter pistas" na página 183). Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para converter registos de negócio, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter registos de negócio (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio" na página 381).

SUGESTÃO: Quando efectua alterações aos níveis de acesso para uma função, depois de guardar as alterações, os utilizadores com a função atribuída, têm de terminar sessão e iniciar sessão de novo para que as alterações às respectivas funções produzam efeito.

2 No Passo 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a atribuir a esta função:

Para mais informações sobre perfis de acesso nas funções, consulte Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246).

3 No passo 4, Privilégios, seleccione a caixa de verificação Atribuir para cada privilégio que pretenda conceder à função ou desmarque a caixa de verificação Atribuir para qualquer privilégio da função que pretenda revogar.

Os privilégios são organizados alfabeticamente por categoria.

ATENÇÃO: Nalguns casos, se a caixa de verificação Atribuir referente a um privilégio estiver desmarcada na função Administrador, o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, contacte o Suporte técnico a clientes de Oracle CRM On Demand para restaurar esse privilégio.

Para mais informações sobre privilégios nas funções, consulteAcerca de privilégios nas funções (consultar "Acerca de privilégios em funções" na página 1287).

4 No Passo 5, Acesso e ordem de separadores, mova os separadores para a secção adequada da página e, em seguida, clique nas setas para cima e para baixo na secção Separadores seleccionados para definir a ordem pela qual o utilizador vê, por predefinição, os separadores apresentados.

A secção Separadores não disponíveis lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que pode disponibilizar para a função. A lista de tipos de registo apresentada nesta secção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maior parte dos tipos de registo listados no passo 2 do Assistente de gestão de funções também é apresentada nesta lista. Outros tipos de registo, como Livros, não são apresentados nesta lista porque não podem ser apresentados como separadores. Os separadores mostrados na secção Separadores não disponíveis não estão disponíveis para os utilizadores que têm a função.

Para tornar separadores disponíveis ou visíveis a utilizadores com esta função, execute o seguinte procedimento:

- Mova os separadores que pretende que os utilizadores vejam, por predefinição, para a secção Separadores seleccionados. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados que estão visíveis, por predefinição, para qualquer utilizador que tenha a função, a primeira vez que o utilizador inicia sessão com a função. Utilize as setas para cima e para baixo para determinar a ordem pela qual os separadores são inicialmente apresentados. Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respectivas definições para que os separadores não tenham de ser apresentados por predefinição ou sejam apresentados numa ordem diferente. Para mais informações sobre como os utilizadores podem gerir as definições pessoais, consulte Personalizar a aplicação.
- Mova os separadores que não pretende que os utilizadores vejam por predefinição mas que possam tornar visíveis para eles próprios para a secção Separadores disponíveis. Esta secção lista os separadores de tipo de registo e separadores da Internet personalizados disponíveis para a função mas que não são apresentados por predefinição. Ou seja, os separadores listados nesta secção não são apresentados para os utilizadores enquanto estes não os tornarem visíveis para eles próprios na respectiva disposição pessoal (disponível a partir da ligação A minha configuração). Cada utilizador que tenha a função pode personalizar as respectivas definições para que os separadores disponíveis sejam apresentados por predefinição. Cada utilizador também pode especificar a ordem pela qual todos os separadores são apresentados.
- Deixe os separadores que pretende ocultar de utilizadores na secção Separadores não disponíveis.

NOTA: Mover um separador da secção Separadores não disponíveis para a secção Separadores disponíveis ou para a secção Separadores seleccionados faz com que o separador só fique disponível para o utilizador se a caixa de verificação Tem acesso for seleccionada para o tipo de registo no passo 2 (Acesso ao tipo de registo) do Assistente de gestão de funções.

SUGESTÃO: Pode mover uma série de separadores ao mesmo tempo seleccionando o separador superior, mantendo premida a tecla Shift e clicando no último separador que compõe a série. Em seguida, clique na seta para a direita ou para a esquerda.

5 No passo 6, Atribuição de disposições da página, para cada tipo de registo, escolha se o Tipo de vista da página deve ser estático ou dinâmico e, em seguida, seleccione a partir da lista de disposições de página disponíveis para esse tipo de vista.

As disposições de página determinam os campos e as secções que os utilizadores vêem nas páginas Criar, Editar e Detalhes para os vários tipos de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição de página padrão para cada tipo de registo. As disposições de página padrão, que não podem ser eliminadas, são disposições de páginas estáticas. Desta forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de vista da página. A opção Dinâmica só está disponível se existirem disposições de páginas dinâmicas para o tipo de registo. Os administradores da empresa podem criar disposições de páginas estáticas personalizadas adicionais ou disposições de páginas dinâmicas para tipos de registo.

Para cada tipo de registo, a disposição de página padrão e quaisquer disposições de página criadas para o tipo de registo estão disponíveis para atribuição à função. Para mais informações sobre como criar disposições de páginas estáticas e dinâmicas, consulte Página Personalização de aplicação do tipo de registo (na página 1132).

A disposição de página padrão para um tipo de registo é a disposição de página estática padrão para esse tipo de registo.

NOTA: A lista de tipos de registo apresentada no passo 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Poderá ver tipos de registo como Administração de utilizadores e Proprietário do utilizador, que não aparecem como separadores no Oracle CRM On Demand

6 No passo 7, Atribuição de disposições da procura, para cada tipo de registo, seleccione a partir da lista de disposições de procura disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a lista de disposições disponíveis é mostrada no campo Nome da disposição de procura. As disposições de procura determinam os campos (campos padrão e campos personalizados) que os utilizadores podem utilizar ao procurar registos, bem como os campos que esses utilizadores vêem nas páginas de resultados da procura. Pode atribuir uma disposição de procura para a maior parte dos tipos de registo principais que estão disponíveis para a função como separadores. Também pode atribuir disposições de procura a outros tipos de registo que também sejam passíveis de ser procurados como, por exemplo, Produto e Utilizador. Para mais informações sobre como criar e modificar disposições de procura personalizadas, consulte Gerir disposições de procura (na página 1168).

7 No passo 8, Atribuição de disposições da página principal, para cada tipo de registo, seleccione a partir da lista de disposições da página principal disponíveis.

Para cada tipo de registo listado, a disposição padrão da página principal e quaisquer disposições da página principal criadas para o tipo de registo estão disponíveis para as poder atribuir à função. A lista de tipos de registo inclui todos os tipos de registo disponíveis como separadores para a função.

As disposições da página principal determinam o tipo de informações que os utilizadores vêem na Página principal de cada tipo de registo. O Oracle CRM On Demand é fornecido com uma disposição predefinida da página principal para cada tipo de registo principal que possa ser apresentado como um separador. Pode criar disposições personalizadas da página principal adicionais para tipos de registo. Para mais informações sobre como criar disposições da página principal, consulte Criar disposições da página principal Registos (consultar "Criar disposições para a página principal do registo" na página 1173).

8 Clique em Concluir.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Gestão de funções (na página 1282)
- Directrizes sobre configuração de funções (na página 1283)
- Trabalhar com a página Lista de funções (na página 1284)
- Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções (na página 1285)
- Acerca de perfis de acesso nas funções (na página 1246)
- Acerca de privilégios em funções (na página 1287)

Gestão de livros

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registos, permitindo aos utilizadores colaborar sem terem de ser membros da equipa para cada registo.

Utilizar livros para organizar os dados da empresa torna as procuras de registos mais rápidas e eficientes. Os livros podem coexistir com grupos e equipas. Se os seus requisitos para o fornecimento de acesso a grupos de utilizadores forem claros e relativamente simples, pode utilizar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos de propriedade de registos de grupo forem mais complexos, recomendamos a utilização de livros.

Livros do utilizador predefinidos

No Oracle CRM On Demand, é atribuído a cada utilizador um livro predefinido com o nome desse utilizador. Quando um registo é atribuído a um utilizador, esse registo é atribuído ao livro predefinido do utilizador. Quando um registo pertence a uma equipa, essa equipa representa o conjunto de livros predefinidos dos utilizadores que são membros da equipa. Os livros do utilizador são automaticamente associados a registos quando o proprietário do registo é alterado e quando os membros da equipa são alterados.

Livros personalizados

Quando a funcionalidade de livro está activada, pode criar livros personalizados para organizar os dados para se adaptarem aos objectivos da actividade. Normalmente, os livros personalizados são designados por *livros*. Os livros podem ser independentes uns dos outros ou pode organizá-los em hierarquias. Por exemplo, pode criar livros para segmentar os dados de acordo com as unidades organizacionais da actividade, tais como territórios ou produtos. Pode configurar utilizadores para terem o nível de acesso adequado aos livros.

Livros criados automaticamente para parceiros

Quando um registo do parceiro é activado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização do parceiro. Os livros que são automaticamente criados para os parceiros estão disponíveis para selecção na janela de pesquisa do Livro que é acedido a partir das páginas de registo do Parceiro quando no item relacionado com os Livros num registo do parceiro. As páginas de registo do Parceiro só estão acessíveis para os utilizadores da empresa do proprietário da marca. Se a caixa de verificação Acesso ao parceiro ou a caixa de verificação Acesso recíproco ao parceiro (inverso) estiver seleccionada, quando uma relação de parceiros é adicionada ao registo do parceiro, os livros que foram automaticamente criados para os parceiros relacionados são sincronizados. Em seguida, sempre que contas de parceiros sejam associadas no Oracle CRM On Demand, os utilizadores parceiros associados a cada um dos livros dos parceiros sincronizados podem ver as contas de parceiros com as quais a organização do parceiro está relacionada.

Quando um utilizador é adicionado a uma organização do parceiro, o utilizador é também automaticamente associado ao livro do parceiro da organização do parceiro.

Livros personalizados para parceiros

Também pode criar livros personalizados para organizações de parceiros. Pode atribuir qualquer combinação de utilizadores, incluindo utilizadores da empresa proprietária da marca e utilizadores em organizações de parceiros a esses livros personalizados, conforme necessário.

Tipos de registo suportados para os livros

Da mesma forma que os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo utilizador, os registos de diferentes tipos podem ser atribuídos ao mesmo livro. Podem ser atribuídos aos livros os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Acreditação
- Atribuição
- Candidatura
- Compromisso
- Plano de negócio
- Campanha
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objectos personalizados
- Registo do negócio
- Concessionário
- Exame
- Conta financeira
- Plano financeiro
- Fundo
- Agregado familiar
- Relatório de auditoria do inventário
- Período do inventário
- Pista
- Pedidos de FDM
- Evento de MedEd
- Plano de mensagens
- Objectivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Carteira
- Programa

- Lote de amostras
- Transacção de amostra
- Pedido de assistência
- Chamada inteligente
- Solução
- Pedido de preço especial
- Tarefa
- Veículo

Livros no Selector de livros

Se o Selector de livros estiver activado para a empresa, o campo Selector de livros aparece nas procuras direccionadas e nas procuras avançadas, na barra de título das páginas de lista, e na Página principal de relatórios. O Selector de livros é utilizado para limitar uma procura direccionada a um livro personalizado ou a um livro do utilizador que possa conter o registo que o utilizador pretende encontrar. O sinal mais (+), que aparece no campo Selector de livros, indica a presença de sub-níveis.

NOTA: Os livros dos parceiros aparecem no Selector de livros só para o tipo de registo Parceiro.

Clicando no ícone junto do Selector de livros apresenta a hierarquia de livros, que é organizada da seguinte forma:

- **Tudo.** O nó raiz predefinido para todos os livros, incluindo livros personalizados e livros do utilizador
  - **Livros.** O nó raiz predefinido para todos os livros personalizados configurados para a empresa
  - **Utilizadores.** O nó raiz predefinido para todos os livros do utilizador

Todos os Livros e Utilizadores são nós ou âncoras. Não são livros reais. Como exemplo de uma hierarquia de livros, suponhamos que uma empresa configura uma hierarquia de livros geográfica para Portugal. Suponhamos que um utilizador, João Macedo, que tem subordinados, é também associado aos livros na hierarquia geográfica. Para este utilizador, a hierarquia seguinte é mostrada no Selector de livros, sob a opção Todos:

- **Livros**
  - **Portugal** (O livro principal)
    - **Norte** (Livro secundário. Um livro secundário também pode ser um livro principal de um outro nível de livros secundários.)
    - **Este** (Livro secundário)
    - **Oeste** (Livro secundário)
    - **Sul** (Livro secundário)
- **Utilizadores**
  - **João Macedo** (Utilizador com subordinados)
    - **Lúcia Horta** (Subordinada. Uma subordinada também pode ter subordinados.)
    - **Ricardo Roque** (Subordinado)

- **Dora Justo** (Subordinada)
- **Joel Silva** (Subordinado)

NOTA: Os livros no nível inferior de uma hierarquia são designados por livros de nó folha.

A caixa de verificação Incluir subitens no Selector de livros permite ao utilizador especificar que os dados nos subitens (subordinados ou livros secundários) devem ser incluído na procura. A caixa de verificação Incluir subitens está permanentemente seleccionada no Selector de livros para relatórios.

Seleccionar livros para procuras

Ao procurar registos, os utilizadores seleccionam o livro que contém os dados que pretende localizar. Se os utilizadores não tiverem a certeza de que um determinado nível de uma hierarquia do livro contém os dados que procuram, irão seleccionar o próximo livro que se encontrar mais acima na hierarquia para efectuarem a procura.

Se o utilizador seleccionar a opção Incluir subitens no Selector de livros e a caixa de verificação Visibilidade do gestor activada estiver seleccionada no perfil da empresa, os dados nos livros secundários ou subordinados são incluídos na procura.

Tome como exemplo a seguinte hierarquia do livro:

- Portugal
  - Norte
    - Área Norte 1
    - Área Norte 2

Se um utilizador não tiver a certeza se um registo se encontra na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, o utilizador irá seleccionar o livro Norte para a procura, em vez de seleccionar o livro Portugal.

Tópicos relacionados

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir a utilização de livros por parte dos utilizadores, consulte os seguintes tópicos:

- Acerca da criação de estruturas de livros (na página 1298)
- Acerca do suporte de serviços Internet para livros (na página 1302)
- Processo de configuração de livros (na página 1302)
- Verificar a configuração de livros para a função de administrador (na página 1303)
- Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307)
- Criar livros e hierarquias de livros (na página 1308)
- Associar utilizadores a livros (na página 1310)
- Criar perfis de acesso para livros (na página 1313)
- Activar livros para a empresa (na página 1314)

- Activar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar "Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores" na página 1315)
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1317)
- Atribuir registos a livros (na página 1319)
- Página Hierarquia de livros (na página 1321)
- Campos do livro (na página 1321)
- Informações sobre como resolver problemas de livros (consultar "Informações sobre resolução de problemas em livros" na página 1323)

Acerca da criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficaz, tem de planear as suas hierarquias de livros cuidadosamente. Tenha em atenção as seguintes directrizes quando criar e refinar as hierarquias de livros para a sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros de utilizadores.
- Determine a organização e as políticas de acesso para os seus dados comerciais.
- Determine se a estrutura da empresa é relevante para a gestão de dados.
- Determine as associações de dados na sua empresa.
- Crie os livros com base nas necessidades do utilizador e tenha em conta as tarefas nas quais os utilizadores utilizam mais frequentemente os livros.
- Crie os livros de modo a que a funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor activada no perfil da empresa seja utilizada o menor número de vezes possível.
- Mantenha um número mínimo de níveis nas hierarquias de livros.
- Tanto quanto possível, reduza a quantidade de listas cruzadas na estrutura de livros. As *listas cruzadas* constituem a prática de duplicação de registos em vários livros.
- Utilize as regras de fluxos de trabalho para automatizar a gestão de livros.

Livros de utilizadores

A desvantagem de criar livros personalizados que replicam livros de utilizadores é o facto dos dados nos livros personalizados e nos livros de utilizadores predefinidos terem de ser sincronizados. Esta tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afecta a velocidade com que os registos são obtidos.

NOTA: Uma razão para uma empresa considerar replicar livros poderá ser para conceder acesso temporário a um utilizador aos dados de outro utilizador. Uma forma melhor de satisfazer esta necessidade é adicionar o utilizador que pretende aceder aos dados como delegado do utilizador que possui os dados.

Necessidades de acesso aos dados

A estrutura de livros não tem de reflectir a hierarquia da empresa. Antes, recomendamos que a estrutura de livros deve reflectir fielmente a forma como a sua empresa organiza os respectivos dados. Partes do seu

negócio podem ser organizadas por geografia, outras partes podem ser organizadas por linha de produtos ou indústria. Tenha especial atenção às situações em que:

- Dois (ou mais) departamentos não podem aceder aos dados pertencentes ao outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos têm de poder aceder aos dados pertencentes ao outro departamento

Importância da estrutura da empresa

Em muitas empresas, uma organização principal tem acesso total a todos os dados nas organizações dependentes. Os membros de uma organização principal têm normalmente acesso global aos dados de todas as organizações dependentes.

Se a organização estiver estruturada desta forma, é recomendável que não configure livros que reflictam a estrutura organizacional ao nível da organização principal. No entanto, considere:

- Configurar livros que reflictam a estrutura organizacional a outros níveis (tal como ao nível da organização dependente)
- Configurar hierarquias de livros ao nível da organização principal. Por exemplo, ao nível da organização principal, pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos utilizadores ao nível da organização principal visualizarem oportunidades que tenham um potencial de receitas significativo, em todas as organizações dependentes.

Associações de dados

Examine os procedimentos que a empresa segue quando um utilizador efectua transferências de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados que o utilizador gere forem sempre movidos para o novo departamento com o utilizador para que haja uma associação contínua dos dados, é melhor gerir os dados através da propriedade dos registos e das equipas. Normalmente, os compromissos e as tarefas são movidos com o utilizador em todos os níveis. Em determinados ambientes de venda, todos os dados dos clientes são movidos com o utilizador. Esta associação dos dados é verdadeira para pequenas e médias empresas e para empresas que estejam orientadas para um pequeno volume de vendas de elevado valor.
- Se os dados normalmente ficarem numa organização fixa, tal como acontece numa organização geográfica, para que exista uma propriedade organizacional dos dados, o melhor será gerir os dados através de livros que reflictam a estrutura organizacional.
- Se tanto a associação contínua como a propriedade organizacional continuarem a existir durante algum tempo após o utilizador mudar para outro departamento, ambas as hierarquias podem coexistir.

Necessidades e tarefas do utilizador

Quando criar a estrutura de livros, tenha em atenção a tarefa em que os utilizadores utilizam livros com mais frequência, incluindo trabalhar com listas, procurar registos e criar e utilizar relatórios.

Trabalhar através de listas

Para ajudar a identificar as listas de que os utilizadores necessitam, determine os tipos de lista que são utilizados mais frequentemente e as listas ideais para os seus utilizadores. Peça informações aos utilizadores

da empresa para o ajudarem nesta tarefa. Se nenhum livro na estrutura de livros contiver todos os registos necessários para uma lista ideal, provavelmente faltará uma hierarquia na estrutura de livros. Por exemplo, pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia orientada para produtos.

Se os utilizadores demorarem muito tempo a trabalhar num subconjunto específico de um livro, crie um livro secundário para o subconjunto. Atribua um nome ao livro secundário de forma a permitir que os utilizadores o reconheçam. O livro secundário também pode ser predefinido para o Selector de livros, de forma a que os utilizadores não tenham de seleccionar sempre o livro apropriado. Para obter mais informações sobre a predefinição para o selector Livro, consulte Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores (na página 1315).

Procurar registos

Para determinar as necessidades de procura dos utilizadores na empresa, pergunte-lhes quais são os cenários em que eles procuram registos específicos. A estrutura de livros e os tamanhos dos livros devem reflectir as procuras e os critérios de pesquisa que os utilizadores efectuam com maior frequência.

NOTA: Se já tiver uma estrutura de livros elaborada e a estiver a refinar, pergunte aos utilizadores se podem indicar se um registo específico pertence a um livro específico na hierarquia. Se os utilizadores afirmarem consistentemente que só têm a certeza relativamente a um livro num nível superior, pergunte-lhes se outra subdivisão da estrutura de livros lhes permitiria estreitar a sua procura. Os utilizadores deverão ser obrigados a procurar em livros de um nível superior apenas como excepção às suas procuras normais.

Os campos que são utilizados numa procura também afectam a velocidade da procura:

- A utilização de campos indexados para procurar registos em livros resulta num desempenho ideal. (Os campos indexados são apresentados com um texto verde nas secções de procura.)
- Quando são utilizados campos não indexados (em vez de campos indexados) para procurar registos em livros, as procuras são mais lentas e o desempenho é afectado pelo volume de registos procurados. (Os campos da procura que não estão indexados são apresentados com um texto preto nas secções de procura.)

Por exemplo, se determinar que os utilizadores normalmente procuram registos de contacto com base em campos indexados, o número de registos para o livro de nível inferior (designado livro de nó folha) pode ascender a 100.000 para cada tipo de registo. No entanto, se os utilizadores procurarem normalmente registos de contacto com base em campos não indexados, pode restringir o tamanho dos seus livros de nó folha para um valor entre 20.000 e 30.000 registos para cada tipo de registo.

A configuração dos dados varia de empresa para empresa. Como consequência, não existe um número recomendado de registos para livros. Tem de gerir continuamente o tamanho dos livros. Os livros facilitam procuras mais rápidas reduzindo o número de registos que são procurados.

Criar e utilizar relatórios

Todos os utilizadores com excepção dos administradores estão sujeitos às regras de visibilidade de dados para os relatórios. Quando é especificado um livro do utilizador ou um livro personalizado no Selector de livros para relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo nas análises históricas (incluindo as análises históricas acedidas a partir dos separadores Relatórios e Painéis e dos relatórios incorporados nas Páginas principais de registos) é restringido ao livro e inclui todos os subníveis do livro seleccionado. Os registos que o utilizador possui ou nos quais o utilizador pertence a uma equipa, não serão incluídos excepto se esses registos também estiverem no livro seleccionado ou num dos seus livros secundários.

- Os relatórios em tempo real são restringidos aos dados directamente associados ao livro (livro personalizado ou livro do utilizador) seleccionado no Selector de livros. Se o livro seleccionado tiver livros secundários ou subordinados, os dados nos livros secundários ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

NOTA: Apesar de normalmente o utilizador não necessitar de alterar a estrutura de livros depois de a configurar, poderá fazê-lo. Não é necessário nenhum período de inactividade para efectuar estas alterações e as mesmas serão aplicadas de imediato. No entanto, as alterações não serão reflectidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre a visibilidade de registos nos relatórios, consulte Relatórios (na página 743).

Visibilidade do gestor

Quando estiver a criar hierarquias de livros, baseie as suas criações nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de verificação Visibilidade do gestor activada no perfil da empresa é utilizada o menor número de vezes possível.

  A opção Visibilidade do gestor activada permite aos gestores acederem a registos dos seus utilizadores subordinados e permite aos utilizadores incluírem dados em livros secundários nas suas procuras.

- A opção Incluir subitens é utilizada raramente ou nunca em procuras de grandes volumes de dados. (O número de registos que constitui um grande volume de dados varia de empresa para empresa e de acordo com os padrões da procura.)

  Há situações em que é necessário utilizar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gestores necessitam de executar listas nos livros de utilizadores que incluam os respectivos subordinados, porque estes não podem partilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de procura aumenta. No entanto, para um desempenho ideal, seleccione a opção Incluir subitens apenas quando for necessário.

Níveis de hierarquia

As hierarquias de livros que tenham um grande número de níveis, com registos a todos os níveis, comportam-se de modo semelhante à funcionalidade de equipa onde a visibilidade do gestor está activada. Estas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que os volumes de dados aumentam, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem níveis de hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que a funcionalidade de equipa.

Se um nível da hierarquia de livros não fornecer um valor adicional para a segurança dos dados ou para a organização dos dados, efectue a intercalação do livro redundante e dos respectivos livros secundários. Pergunte aos utilizadores dos livros se estes normalmente conseguem identificar se um registo está num livro secundário ou noutro livro secundário do mesmo livro principal; se não conseguirem, isso indica que a melhor opção será fechar os dois livros secundários no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis numa hierarquia de livros é atribuir um prefixo aos livros secundários com o nome do livro principal. Por exemplo, se tiver um livro secundário designado Norte com um livro principal designado América do Norte, remova o livro principal e mude o nome do livro secundário para AN – Norte.

Listas cruzadas

As listas cruzadas constituem a prática de duplicação de registos em vários livros. As listas cruzadas acarretam uma sobrecarga administrativa para os utilizadores, porque a sincronização é necessária, o que resulta em muitas operações de leitura-escrita, que afectam o desempenho do servidor. Reduza ao mínimo o número de listas cruzadas.

Gestão automática de livros

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são correspondidos para um ou mais campos num tipo de registo. Pode criar regras de fluxos de trabalho para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos for alterado.

Por exemplo, se tiver uma hierarquia de livros designada *Território,* poderá criar uma regra de fluxo de trabalho para monitorizar um campo num tipo de registo (por exemplo, o campo Território nas contas) e, em seguida, criar uma acção Atribuir um livro na regra para actualizar o livro Território no registo com um novo livro, quando o valor do campo Território for alterado na conta.

Acerca do suporte de serviços Internet para livros

Os livros podem ser geridos através dos serviços Internet. Quando os livros estão activados para a sua empresa, a língua da descrição dos serviços Internet para livros (WSDL) está disponível para transferência. Para mais informações sobre os serviços Internet, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Processo de configuração de livros

Para configurar livros para a empresa, execute as seguintes tarefas:

1. Contacte o Suporte técnico a clientes e solicite a activação da funcionalidade do livro para a empresa do utilizador.

   Quando o Suporte técnico a clientes activa a funcionalidade do livro para a empresa do utilizador, ficam disponíveis vários controlos no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a verificação da disponibilidade destes controlos e se a função de Administrador foi configurada para utilizar livros, consulte Verificação da configuração do livro para a função de Administrador (consultar "Verificar a configuração de livros para a função de administrador" na página 1303).

2. Estruturar o livro.

   Para obter directrizes sobre a estruturação do livro, consulte Acerca da estruturação do livro (consultar "Acerca da criação de estruturas de livros" na página 1298).

3. (Opcional) Crie tipos de livro e funções do utilizador do livro.

   Para mais informações, consulte Criar tipos de livro e funções do utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307).

4. Criar livros e hierarquias de livros.

   Para mais informações, consulte Criar livros e hierarquias de livros (na página 1308).

5 Associar utilizadores aos livros.

Para mais informações, consulte Associar utilizadores a livros (na página 1310).

6 Activar livros para a empresa.

Para mais informações, consulte Activar livros para a empresa (na página 1314).

7 Activar livros para utilizadores e funções de utilizador.

Para mais informações, consulte Activar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar "Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores" na página 1315).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre livros e estruturas de livros:

- Gestão de livros (na página 1294)
- Acerca do suporte de serviços Internet para livros (na página 1302)
- Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo (na página 1317)
- Atribuir registos a livros (na página 1319)
- Página Hierarquia de livros (na página 1321)
- Campos do livro (na página 1321)

Verificar a configuração de livros para a função de administrador

Para activar a funcionalidade de livros para a empresa, o Suporte técnico a clientes faz o seguinte:

- Concede à função de administrador o privilégio Gerir livros e o acesso aos livros
- Configura o perfil de acesso do administrador para permitir o acesso aos livros

O procedimento seguinte descreve a forma de verificar se a função de administrador está configurada para livros.

Para verificar se a função de administrador está configurada para livros

1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como um utilizador com a função de administrador.

2 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

3 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

4 Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.

5 A partir da lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

6 Clique na ligação Editar para a função de administrador.

7 No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo, e verifique se o acesso aos registos do livro está de acordo com o que é apresentado na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra o acesso aos registos do livro que é necessário para a função de administrador.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Seleccionado	Seleccionado	Seleccionado

8 Vá para o Passo 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerir livros está seleccionado.

A tabela seguinte descreve o privilégio Gerir livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Administração: Controlos de acesso e utilizadores	Gerir livros	O acesso para gerir livros, atribui dados em massa aos Livros e define fluxos de trabalho relativos a Livros

NOTA: Um utilizador, cuja função tem o privilégio Gerir livros, bem como os privilégios apropriados para gerir funções de utilizador, pode conceder esse privilégio a outras funções de utilizador. Tal como a maioria das tarefas de administração, é recomendável que o privilégio para gerir livros seja concedido apenas aos administradores da empresa.

9 Regresse à página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

10 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.

11 Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

12 Verifique se as definições para os perfis de acesso estão correctas, como se segue:

a Clique na ligação Editar do perfil de acesso predefinido do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.

b Clique na ligação Editar do perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as definições correspondem àquelas indicadas na tabela seguinte.

A tabela seguinte mostra as definições necessárias que permitem aos utilizadores com a função de administrador gerirem livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Conta	Livros	Total	Total
Acreditação*	Livros	Total	Total
Actividade	Livros	Total	Total

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Atribuição*	Livros	Total	Total
Candidatura*	Livros	Total	Total
Livros	Não aplicável	Ler/Editar/Eliminar	Ler/Editar/Eliminar
Livros	Livros secundários	Ver	Ver
Livros	Utilizador	Total	Total
Plano de negócio*	Livros	Total	Total
Campanha	Livros	Total	Total
Certificação*	Livros	Total	Total
Contacto	Livros	Total	Total
Curso*	Livros	Total	Total
Objectos personalizados	Livros	Total	Total
Registo do negócio*	Livros	Total	Total
Concessionário*	Livros	Total	Total
Exame*	Livros	Total	Total
Conta financeira*	Livros	Total	Total
Plano financeiro*	Livros	Total	Total
Fundo*	Livros	Total	Total
Agregado familiar*	Livros	Total	Total
Relatório de auditoria do inventário*	Livros	Total	Total
Período do inventário*	Livros	Total	Total
Pista	Livros	Total	Total
Pedidos de FDM*	Livros	Total	Total
Evento de MedEd*	Livros	Total	Total
Plano de mensagens*	Livros	Total	Total
Objectivo*	Livros	Total	Total
Oportunidade	Livros	Total	Total

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido do administrador	Perfil de acesso do proprietário do administrador
Parceiro*	Livros	Total	Total
Apólice*	Livros	Total	Total
Carteira*	Livros	Total	Total
Programa*	Livros	Total	Total
Lote de amostras*	Livros	Total	Total
Transacção de amostra*	Livros	Total	Total
Pedido de assistência	Livros	Total	Total
Chamada inteligente*	Livros	Total	Total
Solução	Livros	Total	Total
Veículo*	Livros	Total	Total

NOTA: Os tipos de registo marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As definições de acesso para estes tipos de registo são relevantes apenas se os tipos de registo estiverem disponíveis.

A tabela seguinte descreve os controlos que são activados pelo privilégio Gerir livros. Pode aceder a cada componente para verificar se todos os controlos necessários estão disponíveis para si.

Componente	Controlos activados pelo privilégio Gerir livros
Página principal Administração	■ Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, está disponível a ligação Gestão de livros. A partir desta ligação, pode aceder à página Hierarquia de livros, na qual pode criar, actualizar e gerir livros. ■ Na secção Ferramentas de gestão de dados, está disponível a ligação Fila de atribuição de livros em diferido. A partir desta ligação, pode aceder à página Fila de atribuição de livros em diferido, na qual são apresentados detalhes de pedidos activos e concluídos para atribuições de livros em diferido.
Página Personalização da aplicação	■ Na secção Configuração do tipo de registo, está disponível a ligação Livro. A partir desta ligação, pode aceder à página Personalização da aplicação de livros, na qual pode configurar os campos do livro e os campos do utilizador do livro, incluindo o valor da lista de escolha para os campos Tipo de livro e Função de utilizador do livro.
Assistente de gestão de funções	■ No passo 2, Acesso ao tipo de registo, a opção Livro aparece como um artigo. ■ No Passo 4, Privilégios, aparece o privilégio Gerir livros como uma opção.
Aceder ao assistente de perfis	■ No Passo 1, Aceder ao nome de perfil, aparece a caixa de verificação Concedível a utilizadores de livro.

Componente	Controlos activados pelo privilégio Gerir livros
	■ No Passo 2, Especificar níveis de acesso: ■ A opção Livro aparece como um objecto de nível superior. ■ Um artigo para a secção de informações relativas ao Livro aparece por baixo da ligação Informações relacionadas para os tipos de registo que suportam livros.
Página Perfil da empresa	■ Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa da página, aparece a caixa de verificação Activar livros.
Assistente de disposições de páginas (Gestão de disposições)	■ No Passo 4, Informações relacionadas, a secção de informações relativas ao Livro aparece na secção Disponível da página para todos os tipos de registo que suportam livros.
Página Mudar o nome de tipos de registo	■ A opção Livro aparece como um dos artigos da página.
Fluxo de trabalho	■ A acção Atribuir um livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerir fluxo de trabalho activado).
Menu na página Lista	■ Atribuição de livros em diferido aparece como uma das opções do menu para os tipos de registo suportados.

Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro

Para o ajudar a organizar a estrutura de livros, pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo para cada livro criado. Por exemplo, se planeia ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro designado como Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de escolha que pode personalizar para cumprir as necessidades da empresa.

Também pode criar funções de utilizador do livro que pode atribuir a utilizadores quando os associa aos livros. As funções de utilizador do livro não são as mesmas que as funções de utilizador do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, pode criar funções de utilizador do livro, tais como Utilizador do território e Gestor do território para serem atribuídas a utilizadores que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento seguinte descreve como criar tipos de livro e funções de utilizador do livro.

Para criar tipos de livro e funções de utilizador do livro

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração de tipos de registo, clique em Livro.

4 Na página Personalização da aplicação do livro, proceda de uma das seguintes formas:

- Para criar tipos de livro, clique em Configuração do campo do livro.
- Para criar funções de utilizador do livro, clique em Configuração do campo de utilizadores do livro.

5 Clique na ligação Editar lista de escolha para o campo.

6 Introduza os valores para a lista de escolha e guarde as alterações.

Para mais informações acerca de como editar campos da lista de escolha, consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1157).

Criar livros e hierarquias de livros

Pode criar livros a partir da secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, tem de ter o privilégio Gerir livros na sua função de utilizador.
- Antes de começar a criar os seus livros e as suas hierarquias de livros, leia o tópico Acerca da criação de estruturas de livros (na página 1298).

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um livro.

Para criar um livro

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.

3 Na página Hierarquia de livros, clique em Nova.

4 Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e, em seguida, guarde o registo.

A tabela seguinte descreve as informações que tem de introduzir para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para efeitos de apresentação no selector de livros, o comprimento máximo recomendado para o nome de um livro é de 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Seleccione o tipo de livro da lista de escolha.
Livro principal	■ Se este for um livro raiz, deixe este campo em branco. ■ Se se tratar de um livro secundário, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e seleccione o livro principal.
Pode Conter	Aplica-se apenas ao livro actual, e não a quaisquer livros secundários. Seleccione esta caixa de verificação se forem associados registos a este

Campo	Descrição
Dados	livro. Por motivos de desempenho, aplique esta funcionalidade apenas aos livros que contenham dados. **NOTA:** No selector de livros, o qual é apresentado em todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que podem conter dados são identificados por um ícone de documento azul. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por ícone de pasta amarelo.

1 Guarde o registo.

Criar livros secundários

Se desejar criar livros secundários para um livro principal existente, pode criar os livros secundários utilizando o método indicado no procedimento anterior ou pode criar livros secundários, tal como é descrito no procedimento seguinte.

Para criar livros secundários para um livro existente

1 Na página Hierarquia de livros, clique na ligação para o livro principal.

2 Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Livros secundários.

3 Na página Editar livros, introduza as informações para o livro e guarde as suas alterações.

Mover um livro para um novo livro principal

Pode alterar um livro para o transformar num livro secundário de outro livro ou pode mover um livro secundário de um livro principal para outro. Quando altera um livro principal, a hierarquia de livros altera-se do seguinte modo:

- O novo livro principal aplica-se ao livro actual e a quaisquer livros secundários que sejam dependentes do livro actual.
- Os utilizadores atribuídos ao antigo livro principal perdem o acesso ao livro actual e aos respectivos livros secundários.
- Os utilizadores atribuídos ao novo livro principal ficam com acesso ao livro actual e aos respectivos livros secundários.
- Os utilizadores atribuídos directamente ao livro actual não são afectados pela alteração no livro principal.

NOTA: Se desejar eliminar um livro principal, tem de remover primeiro todos os respectivos livros secundários, utilizadores e dados.

SUGESTÃO: Para ficar a saber quantos registos contém um livro, crie um relatório do histórico para cada tipo de registo. Para obter informações sobre a criação de relatórios, consulte Relatórios (na página 743).

O procedimento seguinte descreve como mover um livro para um novo livro principal.

Para mover um livro para um novo livro principal

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso da Página principal de administração, clique na ligação Gestão de livros.
3. Na página Hierarquia de livros, clique na ligação Editar do livro que pretende alterar.
4. Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal e seleccione o novo livro principal.
5. Guarde as alterações.

Associar utilizadores a livros

É possível definir quais os utilizadores que podem aceder a um livro e o nível de acesso que cada utilizador possui para os registos no livro. Quando associar um utilizador a um livro, especifique o perfil de acesso para o utilizador quando trabalhar no livro. Estão disponíveis as seguintes opções padrão:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso na página Editar utilizadores de livros inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros nestes seleccionados. Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1313).

A opção Visibilidade do gestor activada na página Perfil da empresa e a opção Incluir subitens no Selector de livros são factores adicionais na determinação do acesso de um utilizador aos registos. Quando a caixa de verificação Visibilidade do gestor activada está seleccionada na página Perfil da empresa, a definição Incluir subitens nas pesquisas permite que um utilizador aceda aos dados nos livros secundários e aos dados que são propriedade directa ou indirecta dos utilizadores subordinados.

O nível de acesso que um utilizador tem aos livros afecta os direitos de acesso gerais do utilizador aos registos. Os exemplos seguintes mostram como os direitos de acesso do utilizador são determinados.

Exemplo 1

Rui Teles, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da conta através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da conta
- Não é membro da equipa da conta para a conta Widgets ABC
- Está associado ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Total

Se a conta Widgets ABC estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso do Rui ao registo Widgets ABC permite-lhe ler, editar e eliminar o registo. Tem estes direitos de acesso, porque o sistema de controlo de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e aplica-os. Neste caso, o perfil de acesso para o livro está definido como Total e, por conseguinte, substitui o perfil de acesso para registos da conta.

Exemplo 2

Tânia Lopes, representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registos da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso no próprio perfil de acesso de proprietário definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- Tem o nível de acesso no seu perfil de acesso predefinido definido para Só de leitura para o tipo de registo da oportunidade
- É membro da equipa da oportunidade com o campo Acesso à oportunidade definido para Editar
- Está associada ao livro Fabricantes de widgets, com o seu perfil de acesso para o livro definido como Total

Se uma oportunidade estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia permitem-lhe ler, editar e eliminar o registo. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Fabricantes de widgets, os direitos de acesso da Tânia (do respectivo perfil de acesso de proprietário, perfil de acesso predefinido e adesão à equipa da oportunidade) permitem-lhe ler e editar a oportunidade, mas não lhe permitem eliminar a oportunidade.

Métodos para associar utilizadores a livros

Existem dois métodos de associação de utilizadores a livros. Num registo de livro, pode associar vários utilizadores ao livro. Num registo de utilizador, pode associar vários livros ao utilizador.

O procedimento seguinte descreve como associar vários utilizadores a um livro através do registo de livro.

Para associar vários utilizadores a um livro

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de livros.
3. Na página Hierarquia de livros, clique na ligação do nome do livro ao qual pretende associar utilizadores.
4. Na página Detalhes do livro, na barra de título da secção Utilizadores do livro, clique em Adicionar utilizadores.
5. Na página Editar utilizadores do livro, escolha os utilizadores que pretender associar ao livro.

   A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada utilizador que associa ao livro.

Campo	Descrição

Campo	Descrição
Utilizadores	Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Utilizador e, em seguida, seleccione o utilizador. **NOTA:** Os delegados de um utilizador não obtêm acesso automaticamente ao livro de um utilizador. Tem igualmente de associar cada delegado ao livro.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Seleccione a função da lista de escolha. **NOTA:** A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para mais informações acerca de como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão activados nos livros, seleccione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro actual e a quaisquer livros secundários. As opções padrão são: ■ **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro. ■ **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro. **NOTA:** Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1313).

O procedimento seguinte descreve como associar vários livros a um utilizador através do registo de livro.

Para associar vários livros a um utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Gestão de utilizadores.
4. Na Lista de utilizadores, clique no apelido do utilizador que pretende associar aos livros.
5. Na página Detalhes do utilizador, na barra de título da secção Livros atribuídos, clique em Adicionar livros.

   NOTA: Se a secção Livros atribuídos não estiver disponível na página Detalhes do utilizador, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção à disposição da página.
6. Na página Editar livros atribuídos, escolha os livros que pretende associar ao utilizador e especifique as informações de utilizador para cada livro.

   A tabela seguinte descreve as informações que tem de especificar para cada livro que associa ao utilizador.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone do lado direito do campo Nome do livro, seleccione um livro no Selector de livros e clique em OK.
Função de utilizador do livro	(Opcional) Seleccione a função da lista de escolha. **NOTA:** A função de utilizador do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para mais informações acerca de como criar funções de utilizador do livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307).
Perfil de acesso	A partir da lista de perfis que estão activados nos livros, seleccione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador ao livro actual e a quaisquer livros secundários. As opções padrão são: ■ **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro. ■ **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro. ■ **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro. **NOTA:** Para mais informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1313).

NOTA: Associar um utilizador a um livro não lhe permite aceder ao livro. Para permite o acesso de utilizadores aos livros, tem de activar os livros para cada utilizador e para cada função de utilizador que pretende aceder aos livros, tal como descrito em Activar livros para utilizadores e funções de utilizador (consultar "Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores" na página 1315).

Criar perfis de acesso para livros

Quando associa um utilizador a um livro, selecciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do utilizador a registos no livro e em quaisquer livros secundários. O perfil de acesso para o livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso para o utilizador e é dado ao utilizador os dados de acesso mais liberais a um registo que os perfis de acesso permitem. Para mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte Associar utilizadores a livros (na página 1310).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para selecção quando associa um utilizador a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite ao utilizador ler e actualizar os registos no livro.
- **Total.** Permite ao utilizador ler, editar e eliminar os registos no livro.
- **Só de leitura.** Permite ao utilizador ver os registos no livro.

Também pode criar perfis de acesso personalizados para livros. A lista de escolha Perfis de acesso, que aparece na página Editar utilizadores de livros e na página Editar livros atribuídos, inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Concedível a utilizadores de livros seleccionada.

O procedimento seguinte descreve como criar um perfil de acesso para livros.

Para criar um perfil de acesso para livros

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de perfis de acesso, clique na ligação Perfis de acesso.
4. Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
5. No Passo 1 do assistente Perfil de acesso, seleccione a caixa de selecção Concedível a utilizadores de livros.
6. No Passo 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registo e para os tipos de informações relacionados.
7. Quando terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para guardar as alterações.

Activar livros para a empresa

Quando tiver configurado as estruturas de livros, pode activar livros para a empresa. O procedimento seguinte descreve como activar livros para a empresa.

Para activar livros para a empresa

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Administração da empresa, clique na ligação Administração da empresa.
3. Na secção Perfil da empresa, clique na ligação Perfil da empresa.
4. Na página Perfil da empresa, defina as opções que se seguem. Para obter mais informações sobre estas opções, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
   a. Na secção Definições da empresa, certifique-se de que o Método de procura global está definido como Procura alvo. Quando a Procura alvo está seleccionada, o Selector de livros aparece na secção de procura da barra de acção.
   b. Na secção Definição de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados nos livros são sincronizados com os dados na base de dados que suporta relatórios e painéis.)
   c. Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de verificação estão seleccionadas:

Definição	Objectivo
Activar livros	Utilize este campo para controlar se o Selector de livros apresenta livros personalizados e livros do utilizador. Se a

Definição	Objectivo
	caixa de verificação Activar livros não estiver seleccionada, o Selector de livros apresentará apenas livros do utilizador e livros para delegados, se existirem delegados. **NOTA**: Para ver a opção Activar livros na página Perfil da empresa, tem de ter o privilégio Gerir livros na função de utilizador. **ATENÇÃO:** Não pode desmarcar esta caixa de verificação depois de a seleccionar. No entanto, pode alterar a hierarquia de livros depois de seleccionar a opção.
Apresentar Selector de livros	Activa o Selector de livros que os utilizadores podem utilizar para filtrar registos por utilizador, delegado ou livro personalizado.

Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores

Para activar um utilizador para utilizar livros, configure a função de utilizador e o perfil de acesso predefinido para a função do utilizador. Configure também o registo do utilizador para cada utilizador.

O procedimento seguinte descreve como activar livros para uma função de utilizador. Tem de executar estes passos para cada função que utiliza livros.

Para activar livros para uma função de utilizador

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de funções, clique na ligação Gestão de funções.
4. Na lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
5. Clique na ligação para a função que pretende modificar.
6. No Assistente de gestão de funções, vá para o Passo 2, Acesso ao tipo de registo e configure os níveis de acesso para o tipo de registo Livros.

   A tabela seguinte mostra as definições que tem de configurar para permitir os utilizadores (que não são administradores) aceder a livros.

Tipo de registo	Tem acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registos?
Livros	Seleccionado	Não seleccionado	Não seleccionado

NOTA: Tem de garantir que a caixa de verificação Posso ler todos os registos não está seleccionada. Caso contrário, o utilizador poderá aceder a todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

7 Clique em Concluir para guardar as alterações.

8 Navegue para a página Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

9 Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.

10 Na lista idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

11 Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador que está a activar para os livros e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registo relacionados.

A tabela seguinte descreve as definições necessárias no Perfil de acesso predefinido para uma função de utilizador, que activa o acesso aos livros para a função. A configuração do perfil de acesso predefinido dá à função de utilizador o acesso necessário aos livros. Por conseguinte, não tem de configurar o perfil de acesso do proprietário para a função.

Tipo de registo	Registo relacionado	Perfil de acesso predefinido
Livros	Não aplicável	Só de leitura.
Livros	Livro secundário	Ver. Este perfil permite ao utilizador ver todos os livros secundários na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.
Livros	Utilizador	Só de leitura. Este perfil permite ao utilizador ver outros utilizadores que estão associados ao livro na página Detalhes do livro. A predefinição é Sem acesso.

12 Clique em Concluir para guardar as alterações.

O procedimento seguinte descreve como activar livros para uma função de utilizador. Tem de executar estes passos para cada utilizador que utiliza livros.

Para activar livros para um utilizador

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3. Na secção Gestão de utilizadores, clique na ligação Gestão de utilizadores.

4. Clique na ligação Editar para o utilizador cujo perfil pretende modificar.

5. Na secção Informações chave do utilizador da página Editar utilizador, configure as seguintes definições:

   - **Livro predefinido para o Analytics.** Esta definição determina o livro do utilizador ou o livro personalizado que aparece por predefinição para o utilizador no Selector de livros, na Página principal de relatórios e na Página principal de painéis. A definição apresenta o nome de utilizador e ID de início de sessão (por predefinição) do utilizador cujo registo está a editar. Altere a definição do registo do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência para relatórios e painéis. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Selector de livros.

   - **Livro predefinido.** Esta definição determina o livro do utilizador ou livro personalizado que aparece, por predefinição, para o utilizador no Selector de livros quando está a trabalhar em qualquer área diferente de Relatórios e Painéis. Por predefinição, a definição apresenta Todos. Altere a definição do livro personalizado ou do livro do utilizador no qual o utilizador trabalha com maior frequência, para que o utilizador não tenha de seleccionar o livro sempre que pretender trabalhar nos dados do mesmo. A definição no registo do utilizador não limita o acesso do utilizador aos dados: o utilizador pode seleccionar um utilizador ou livro diferente no Selector de livros.

6. Na secção Informações de segurança do utilizador da página Edição do utilizador:

   a. Defina o valor para as Áreas de informações empresariais de relatórios para Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa.

      NOTA: Tem de seleccionar um destes valores. Caso contrário, os relatórios não irão conter quaisquer dados. A opção que seleccionou, Visibilidade do gestor ou Visibilidade da equipa, não afecta os dados no relatório.

   b. Defina o valor para as Áreas de informações empresariais do histórico como Visibilidade total.

7. Clique em Guardar.

NOTA: Para aceder a um livro, o utilizador tem de estar associado ao livro. Além disso, os delegados de um utilizador não têm automaticamente acesso aos livros de um utilizador. Os delegados também têm de estar associados aos livros.

Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível para utilizadores na página de detalhes para um tipo de registo, tem de configurar o seguinte:

- Torne a secção de informações relacionadas com Livros disponível na disposição da página do tipo de registo para a função de utilizador.
- No perfil de acesso para a função de utilizador, dê à função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

O procedimento seguinte descreve como tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo.

Para tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível numa disposição da página do tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Na secção Configuração do tipo de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.

   Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Oportunidade.
4. Na secção Disposição da página, clique na ligação Disposição da página necessária (por exemplo, Disposição da página da oportunidade).
5. Na página Disposição da página do tipo de registo, clique na ligação Editar para a disposição da página em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
6. No assistente Disposição da página, vá para o Passo 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover o item Livros para a secção Apresentado.
7. Clique em Concluir para guardar as alterações.
8. Termine sessão no Oracle CRM On Demand e, em seguida, inicie novamente sessão.

O procedimento seguinte descreve como dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas no tipo de registo.

Para dar a uma função de utilizador acesso a Livros como uma secção de informações relacionadas num tipo de registo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.
3. Na secção Gestão de perfis de acesso, clique em Perfis de acesso.
4. Clique na ligação Editar para o Perfil de acesso predefinido que é utilizado para a função de utilizador em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.
5. No assistente Perfil de acesso, vá para o Passo 2, Especificar níveis de acesso e clique na ligação Informações relacionadas para o tipo de registo em que pretende tornar a secção de informações relacionadas com Livros disponível.

Por exemplo, se pretende tornar as informações relacionadas com Livros disponíveis na página Detalhes da oportunidade, clique na ligação Informações relacionadas a seguir ao registo Oportunidade.

6 Seleccione o nível de acesso para Livros de acordo com os requisitos da função de utilizador.

7 Clique em Concluir para guardar as alterações.

8 Repita os passos 4 a 7 para o Perfil de acesso do proprietário que é utilizado para a função de utilizador que está a activar para os livros.

Atribuir registos a livros

Pode atribuir registos a livros das seguintes formas:

- Um registo de cada vez (manualmente), seleccionando o valor do livro na página Detalhes do registo
- Em massa, utilizando a funcionalidade de actualização do registo do lote

Os registos também podem ser atribuídos a livros através de regras e condições de fluxo de trabalho activo. Para obter informações sobre como utilizar regras de fluxo de trabalho, consulte Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331).

Antes de começar:

- Para atribuir registos a livros numa página Detalhes do registo, a disposição da página Detalhes do tipo de registo deverá incluir a secção Livro.
- Para atribuir registos a livros em diferido, tem de ter o privilégio gerir livros na função do utilizador.

O procedimento seguinte descreve como atribuir um único registo a um livro.

Para atribuir um registo único a um livro

1 Navegue para a página Detalhe do registo.

2 Na barra de título da secção Livros da página Detalhe, clique em Adicionar.

3 No selector de livros, escolha o livro ao qual pretende atribuir o registo e clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como atribuir registos a livros em diferido.

Para efectuar a atribuição de registos a livros em diferido

1 Na janela da lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Atribuir a livros em diferido.

2 Na janela Atribuir a livros em diferido, clique no botão do selector ao lado da caixa Livro de destino e, em seguida, na pesquisa do Livro, escolha o livro ao qual pretende atribuir registos.

3 Escolha uma Opção de atribuição para os registos na lista.

A tabela que se segue descreve as Opções de atribuição que pode seleccionar.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o Livro de destino a todos os registos. Esta atribuição não afecta quaisquer atribuições de livros anteriores para os registos.
Tipo de substituição	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove quaisquer livros atribuídos anteriormente que tenham o mesmo tipo que o Livro de destino. **NOTA:** Os Tipos de livro são definidos pelo administrador da empresa.
Substituir tudo	Adiciona o Livro de destino a todos os registos e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que pretende substituir. Volta a atribuir registos do livro aqui especificado ao Livro de destino. Os outros registos não são afectados.
Remover	Remove a atribuição existente ao Livro de destino de todos os registos.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registos.

4 Se escolher uma opção diferente de Adicionar no passo 3, tem agora de escolher uma opção Aplicar a.

A tabela que se segue descreve as opções de Aplicar a que pode seleccionar.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efectuadas manualmente
Associações automáticas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados, para os quais as atribuições de livros existentes foram efectuadas por fluxo de trabalho ou em diferido
Ambas	Aplica a Opção de atribuição a todos os registos seleccionados.

5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhido, clique em Atribuir.

A janela Fila de atribuição de livros em diferido é aberta, apresentando o pedido de atribuição na secção Pedidos activos. Para mais informações, consulte a Página Fila de atribuição de livros em diferido (na página 1619).

Quando o pedido tiver sido processado, será notificado por email.

Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Pode ver subconjuntos de livros ou ver todos os livros.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Hierarquia de livros.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a selecção para um subconjunto diferente de livros ou seleccione Todos os livros para ver todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Editar livro, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Criar um livro secundário para um livro existente	Clique na ligação do nome para o livro principal. Na página Detalhes do livro, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Editar livro, introduza as informações para o livro e guarde as alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique na ligação Editar para o livro que pretende alterar. Na página Editar livro, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Livro principal, seleccione o novo livro principal e, em seguida, guarde as alterações.
Associar utilizadores a um livro	Clique na ligação do nome do livro. Na página Detalhes do livro, clique em Adicionar utilizadores na barra de título Utilizadores do livro. Na página Editar livro, escolha os utilizadores que pretende associar ao livro e especifique as informações do utilizador. Para mais informações, consulte Associar utilizadores a livros (na página 1310).

Campos do livro

A página Editar livro e a página Detalhes do livro mostram detalhes dos livros personalizados. Pode alterar os detalhes de um livro, adicionar livros secundários a um livro e adicionar utilizadores a um livro.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do livro	
Nome do livro	O nome dado ao livro.

Campo	Descrição
Livro principal	Mostra o nome do livro principal se o livro for um livro secundário. Se o livro for um livro raiz, este campo está em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar estruturas de livros. Para mais informações acerca de como criar tipos de livros, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307).
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de selecção seleccionada.
Parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Localização do parceiro	Específico do Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para mais informações, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* , na Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.
Secção Livros secundários	
Nome do livro	O nome de um livro que é um livro secundário do livro actual.
Tipo de livro	O tipo de livro do livro secundário.
Pode Conter Dados	Indica se os registos podem ser associados ao livro secundário.
Secção de utilizadores do livro	
Apelido	O apelido de um utilizador associado a este livro.
Nome	O nome de um utilizador associado a este livro.
Função de utilizador do livro	A função do livro do utilizador para o livro actual. Uma função de utilizador do livro pode ser atribuída a um utilizador quando este está associado a um livro. As funções de utilizador do livro não são funções de utilizador no Oracle CRM On Demand. Para mais informações acerca de como criar funções de utilizador do

Campo	Descrição
	livro, consulte Criar tipos de livro e funções de utilizador do livro (consultar "Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro" na página 1307).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do utilizador ao livro actual e a quaisquer livros secundários. Seleccione da lista de perfis que estão activados para livros. Para mais informações acerca de como criar perfis de acesso especificamente para livros, consulte Criar perfis de acesso para livros (na página 1313).

Informações sobre resolução de problemas em livros

Para mais informações acerca da funcionalidade resolução de problemas em livros, consulte 565278.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Gestão de grupos

A gestão de grupos é uma funcionalidade opcional que possibilita à empresa configurar equipas de pessoas que trabalhem em conjunto, permitindo-lhes partilhar um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos na empresa permite aos utilizadores executar o seguinte:

- Os membros do grupo podem aceder a um calendário agregado que mostra a disponibilidade de todos os membros do grupo. Isso permite aos funcionários determinar a melhor hora para agendar compromissos e para notificar os funcionários (e contactos) relativamente a compromissos.

  NOTA: Os utilizadores têm de ter o privilégio Partilhar calendário atribuído à respectiva função para poderem aceder ao calendário agregado do grupo. Os utilizadores que têm o privilégio Partilhar calendário também podem configurar vistas de calendário personalizadas. Para mais informações, consulte Ver os calendários de outros utilizadores (na página 152) e Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155).

- Os membros do grupo podem partilhar automaticamente a propriedade dos seguintes tipos de registo:
  - Actividade
  - Conta
  - Contacto
  - Agregado familiar
  - Oportunidade
  - Carteira

  Os novos registos que qualquer membro do grupo criar são propriedade conjunta de todos os membros do grupo. Por exemplo, se um funcionário pertencer ao grupo XYZ, uma conta criada por esse funcionário aparecerá nas listas de contas de todos os membros desse grupo. Nesse registo de conta, o nome do funcionário aparece no campo Proprietário, o nome do grupo aparece no campo

Grupo principal (se o administrador da empresa tiver adicionado este campo à disposição do utilizador) e todos os membros do grupo podem actualizar o registo.

Por predefinição, os membros do grupo actual têm acesso total aos registos do grupo que foram criados após a adesão do membro ao grupo. Os detalhes sobre os registos de compromisso, tarefa e contacto que estão marcados como Privado não podem ser lidos por outros membros do grupo.

NOTA: Para que esta funcionalidade esteja activa, a opção Atribuição de grupos predefinida da página Perfil da empresa tem de estar seleccionada. A opção tem de estar seleccionada antes da criação dos grupos. Para mais informações, consulte Configurar grupos (na página 1325).

Este comportamento aplica-se a grupos:

- Cada utilizador pode pertencer apenas a um grupo.

  Depois de um utilizador ser adicionado a um grupo, o respectivo nome deixa de aparecer na lista de utilizadores quando forem seleccionados membros de grupos.

- Se seleccionar a opção de atribuição de grupos na empresa:
  - Os registos que existem antes de um grupo ser definido não serão actualizados, excepto se o campo Proprietário for actualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
  - Quando um utilizador adere a um grupo, esse utilizador obtém acesso aos registos do grupo. No entanto, os registos pertencentes ao novo membro do grupo anterior à adesão do utilizador ao grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um utilizador se tornar no proprietário dos registos após a adesão do utilizador a um grupo, os novos registos ficam visíveis para outros membros do grupo.

    O exemplo seguinte ilustra a propriedade de registos de grupo:
    - O Utilizador 1 e o Utilizador 2 pertencem ao Grupo 1. O Utilizador 3 não pertence ao Grupo 1.
    - O Utilizador 3 é o proprietário da Conta 31. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 não terão acesso à Conta 31.
    - O Utilizador 3 é adicionado ao Grupo 1. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 continuarão a não ter acesso à Conta 31.
    - O Utilizador 3 passa a ser o proprietário da Conta 32. O Utilizador 1 e o Utilizador 2 terão acesso à Conta 32.
- Se forem eliminados utilizadores de um grupo, serão removidos de todos os registos partilhados pertencentes ao grupo. Mantêm o acesso aos respectivos registos privados.

Grupos em oposição a equipas

A aplicação faz a distinção entre *Grupos* e *Equipas*:

- Os grupos são configurados pelo administrador da empresa e aplicam-se a conjuntos completos de registos em toda a empresa. A funcionalidade Grupo tem de ser activada pelo Suporte técnico a clientes ou pelo administrador da empresa quando esta for configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários de registos ou administradores da empresa configuram as equipas. As equipas aplicam-se apenas a esses tipos de registo que permitam equipas, incluindo:
  - Conta

- Acreditação
- Candidatura
- Plano de negócio
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objectos personalizados
- Registo de negócio
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objectivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de assistência
- Pedido de cálculo de preços especial

Para configurar uma equipa para aceder ao registo, o proprietário deve partilhar explicitamente esse registo através da utilização da secção Equipa da página Detalhes do registo.

Para mais informações sobre a configuração de grupos, consulte Configurar grupos (na página 1325).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- Ver os calendários de outros utilizadores (na página 152)
- Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155)

Configurar grupos

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que a função inclui o privilégio Gerir utilizadores e acesso.
- Para compreender como os grupos funcionam, consulte Gestão de grupos (na página 1323).

Sequência para configurar grupos e importar utilizadores

Quando estiver a configurar grupos, siga esta sequência:

1. Active a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido.

   ATENÇÃO: Antes de configurar ou alterar um grupo, a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido tem de ser activada (isto é, a opção Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa tem de estar seleccionada), mesmo que não planeie utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido. Se não activar esta funcionalidade antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não funcionará de forma correcta. Se isso acontecer, tem de eliminar o grupo, activar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido e, em seguida, criar novamente o grupo.

2. Crie grupos e atribua utilizadores aos grupos.

3. Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.

4. Importe os registos com o Proprietário (utilizador) predefinido, que irá propagar grupos aos registos.

Para activar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2. Clique na ligação Administração da empresa.

3. Clique na ligação Perfil da empresa.

4. Na página Perfil da empresa, clique em Editar.

5. Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, seleccione a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.

6. Guarde as definições.

Para configurar um grupo

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2. Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso.

3. Na página Gestão de utilizadores e controlos de acesso, na secção Gestão de utilizadores e grupos, clique na ligação Grupos de partilha pública.

4. Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.

5. Na página Editar grupo, preencha os campos necessários.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

NOTA: Pode mudar o nome do grupo sem afectar os registos existentes, uma vez que a aplicação utiliza o ID do grupo subjacente para controlar os registos do grupo e não o nome do grupo. No entanto, o nome do grupo tem de ser único na empresa.

6 Clique em Guardar.

7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.

8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de pesquisa e adicione utilizadores.

Apenas os utilizadores que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo pertence um utilizador, abra a página Detalhes desse utilizador.

9 Guarde o registo.

10 Se não pretender utilizar a funcionalidade de atribuição do grupo predefinido, mas se estiver a utilizar grupos para permitir que os utilizadores vejam calendários de grupo agregados, desactive a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido quando terminar de criar os grupos e de adicionar membros aos grupos.

Para desactivar a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido, proceda do seguinte modo:

a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

b Clique na ligação Administração da empresa.

c Clique na ligação Perfil da empresa.

d Na página Perfil da empresa, clique em Editar.

e Na secção Definições de visibilidade de dados da empresa, limpe a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido.

f Guarde as definições.

Se decidir posteriormente efectuar alterações aos grupos ou adesão a grupos, tem de activar novamente a funcionalidade de Atribuição do grupo predefinido antes de efectuar as alterações e, em seguida, desactivá-la quando terminar de efectuar as alterações.

Acerca de como alterar a definição de Atribuição do grupo predefinido

Se a empresa decidir deixar de utilizar grupos, deverá seguir esta sequência antes de desactivar a funcionalidade Atribuição do grupo predefinido:

1 Elimine todos os utilizadores, excepto o que pretende que seja o Proprietário principal dos registos do grupo.

2 Elimine o grupo.

3 Desmarque a caixa de verificação Atribuição do grupo predefinido no perfil da empresa.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os grupos e partilha de calendários:

- Gestão de grupos (na página 1323)
- Ver os calendários de outros utilizadores (na página 152)
- Adicionar vistas de calendário personalizadas (na página 155)

Gestão de territórios

Pode configurar territórios e hierarquias de territórios. Por exemplo, uma empresa poderá organizar a sua força de vendas em grupos ou territórios. Os territórios poderão basear-se na geografia, produtos ou indústrias. Cada grupo de vendas é responsável pelo processamento de contas e oportunidades de vendas no respectivo território. Pode utilizar os territórios que configurou no Oracle CRM On Demand como a base para a atribuição de novos registos de contas e de oportunidades. Para mais informações sobre como configurar territórios, consulte Configurar territórios (na página 1328).

Configurar territórios

Antes de começar:

- Se os territórios ainda não tiverem sido definidos na empresa, determine as convenções de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
- Para executar os procedimentos seguintes, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir territórios.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar um território.

Para configurar um território

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.

3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:

   - Para adicionar um território, clique em Novo Território.
   - Para actualizar as informações de territórios, clique na ligação adequada na coluna Nome do território e, em seguida, clique em Editar na página Detalhes do território.

4 Na página Editar território, introduza as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território principal	Caso se trate de um território de nível superior, deixe este campo em branco.
Quota actual	Pode introduzir uma quota atribuída a este território.
Moeda do território	Herda a moeda predefinida da empresa.

5 Guarde o registo.

6 (Opcional) Na página Detalhes do território, clique em Novo na barra de título Territórios dependentes para adicionar subterritórios.

Para actualizar o território principal

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de utilizadores e controlos de acesso, clique na ligação Gestão de territórios.

3 Na página Hierarquia de territórios, seleccione o território dependente.

4 Na página Detalhe do território, clique em Editar.

5 Na página Editar território, clique no ícone de pesquisa junto do campo Território principal.

6 Na janela de pesquisa, seleccione a conta principal.

7 Guarde o registo.

Para actualizar registos com território

Existem várias formas de actualizar o campo de território num registo. Normalmente, este processo é automático:

- **Gestor de atribuições:** Pode utilizar o Gestor de atribuições para preencher este campo e o proprietário relacionado e os membros da equipa para o registo.
- **Importar:** Quando pretender actualizar a propriedade do território em vários registos, defina o sinalizador Voltar a atribuir proprietário para accionar a atribuição de registos com o Gestor de atribuições.
- **Manual:** Um utilizador pode atribuir o território a um registo.

Gestão do processo empresarial

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)
- Visualizar instâncias do fluxo de trabalho (na página 1374)
- Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 1376)
- Configurar regras de atribuição (na página 1383)
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390)
- Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391)
- Configurar a definição da previsão (na página 1394)
- Actualizar a definição da previsão (na página 1400)
- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401)
- Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 1409)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca de regras de atribuição (na página 1379)
- Administração da conversão de pistas (na página 1389)
- Configuração do fluxo de trabalho (na página 1331)
- Monitor de fluxo de trabalho (na página 1372)

Configuração do fluxo de trabalho

Para configurar regras de fluxos de trabalho para cumprirem os requisitos comerciais da empresa, execute o seguinte:

1. Trabalhe com todos os intervenientes para planear os processos comerciais.
2. Documente todas as regras de fluxos de trabalho e as acções de fluxo de trabalho correspondentes que tem de configurar. Para mais informações sobre os componentes das regras de fluxos de trabalho, consulte Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331).
3. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342).
4. Nas novas regras de fluxos de trabalho, defina todas as acções de fluxo de trabalho necessárias. Para obter informações acerca de como criar os vários tipos de acções de fluxo de trabalho, consulte os tópicos seguintes:
   - Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
   - Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)
   - Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
   - Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Acerca das regras de fluxos de trabalho

Uma *regra de fluxo de trabalho* é uma instrução para o Oracle CRM On Demand executar uma ou mais acções automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

Acerca da configuração da funcionalidade Regras de fluxo de trabalho

Se for um cliente novo, a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho é automaticamente activada. No entanto, se for um cliente existente, o Suporte técnico a clientes e o administrador da empresa têm de configurar a funcionalidade de regras de fluxos de trabalho do Oracle CRM On Demand:

- **Configuração do Suporte técnico a clientes.**Quando o Suporte técnico a clientes configura a funcionalidade de regra de fluxo de trabalho, a ligação Configuração de fluxo de trabalho encontra-se

visível na secção Gestão do processo empresarial da Página principal de administração. Além disso, a função de utilizador Administrador tem o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho activado. Para obter mais informações sobre funções do utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288).

- **Opção Activar fluxo de trabalho.** As regras de fluxos de trabalho não podem ser executadas até o administrador da empresa seleccionar a caixa de verificação Activar fluxo de trabalho na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091).
- **Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para accionar processos externos que se baseiam em alterações (criar, actualizar, eliminar, associar, dissociar) aos registos no Oracle CRM On Demand. Pode especificar os campos num registo que pretende controlar. Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para criar eventos de integração, contacte o Suporte técnico a clientes para pedir assistência para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração pretendidas. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada no evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são guardados. Para obter mais informações sobre a gestão de eventos de integração, consulte Acerca de eventos de integração (na página 1619).
- **Livros.** Se a empresa pretender utilizar regras de fluxos de trabalho para actualizar as associações entre registos e livros, contacte o Suporte técnico a clientes para pedir assistência na Gestão de livros. Para obter mais informações sobre a gestão de livros, consulte Gestão de livros (na página 1294).

Eventos e acções de accionador em regras de fluxos de trabalho

Uma regra de fluxo de trabalho é avaliada quando evento especificado na regra (evento de accionador) ocorre. Se as condições da regra forem cumpridas (ou se não existirem condições na regra), as acções especificadas na regra são executadas. Por exemplo, pode criar uma regra de fluxo de trabalho para especificar que, quando uma oportunidade é criada (evento de accionador da regra de fluxo de trabalho), será enviada uma mensagem de correio electrónico ao gestor proprietário da oportunidade (acção da regra de fluxo de trabalho). Pode ainda especificar que a mensagem de correio electrónico deverá ser enviada apenas se as receitas na oportunidade forem superiores a um determinado montante (a condição da regra de fluxo de trabalho) e pode especificar o conteúdo da mensagem de correio electrónico.

Também pode configurar regras de fluxos de trabalho para que as acções sejam executadas quando um período de tempo específico tiver passado ou quando uma data e uma hora específicas sejam atingidas. Para obter mais informações sobre acções de fluxo de trabalho baseadas na hora, consulte Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340).

As regras de fluxos de trabalho podem ser accionadas de uma das seguintes formas:

- Um registo é criado, actualizado ou eliminado.
- Um registo é associado a outro registo ou dissociado de outro registo.

  Os accionadores de regra de fluxo de trabalho de associação e dissociação são apenas suportados para associações entre contas e contactos e entre oportunidades e contactos.

As regras de fluxos de trabalho são configuradas para um registo como um todo e não para campos individuais. Existem vários tipos de eventos de accionador para regras de fluxos de trabalho, mas cada regra de fluxo de trabalho tem apenas um evento de accionador. Dependendo do evento de accionador que seleccionar para a regra, pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar mais do que uma acção automaticamente quando as condições da regra de fluxo de trabalho são cumpridas.

NOTA: Após a criação de uma regra, não é possível alterar o tipo de registo ou o evento de accionador na regra. No entanto, pode actualizar a condição do fluxo de trabalho.

O evento de accionador de cada regra é mostrado na Página lista de regras de fluxos de trabalho e na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho. A tabela seguinte mostra as acções que estão disponíveis para cada evento de accionador.

Evento de accionador	Acções disponíveis
Quando um novo registo é guardado	■ Enviar correio electrónico ■ Criar tarefa ■ Atribuir um livro ■ Criar evento de integração ■ Aguardar ■ Actualizar campo após espera
Quando um registo modificado é guardado	■ Enviar correio electrónico ■ Criar tarefa ■ Atribuir um livro ■ Criar evento de integração ■ Aguardar ■ Actualizar campo após espera
Antes de o registo ser eliminado	■ Enviar correio electrónico ■ Criar tarefa ■ Criar evento de integração ■ Aguardar
Antes de um registo modificado ser guardado	■ Actualizar valores
Depois da associação com principal	■ Enviar correio electrónico ■ Criar evento de integração ■ Aguardar
Depois da dissociação do principal	■ Enviar correio electrónico ■ Criar evento de integração ■ Aguardar
Quando um registo é restaurado	■ Enviar correio electrónico ■ Criar tarefa

Três acções de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronização de livros de parceiros
- Sincronização de parceiros de livros
- Sincronização de contas de parceiros proprietários

Para mais informações sobre estas acções e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.

Restrições que se aplicam a regras e acções de regra de fluxos de trabalho

As seguintes restrições aplicam-se às regras e às acções de regra de fluxo de trabalho:

- **Condições de regras de fluxos de trabalho.** Se definir condições numa regra de fluxo de trabalho, as acções de regras de fluxos de trabalho são executadas apenas se as condições de regras forem cumpridas quando a regra é accionada. Se as condições não forem cumpridas, as acções não são executadas. Se não definir quaisquer condições numa regra de fluxo de trabalho, as acções de regras de fluxos de trabalho são executadas sempre que a regra seja accionada.
- **Múltiplas acções em regras de fluxos de trabalho.** Pode criar múltiplas acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra. Se tentar criar mais do que 25 acções numa regra, recebe uma mensagem de erro. Quando existirem múltiplas acções numa regra de fluxo de trabalho, as acções são executadas pela ordem especificada na regra de fluxo de trabalho, começando pela acção com o número 1. Cada acção é concluída antes do início da acção seguinte. Pode alterar a ordem das acções numa regra. Para obter mais informações sobre acções de fluxo de trabalho, consulte Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338).

  NOTA: Se uma acção de fluxo de trabalho terminar de forma inesperada sem ser concluída, quaisquer restantes acções na regra não são executadas.
- **Tipos de registo.** Pode criar regras de fluxos de trabalho para um número de tipos de registo. No entanto, cada regra de fluxos de trabalho aplica-se a apenas um tipo de registo. Isto significa que se for criada uma regra de fluxo de trabalho para um tipo de registo específico e se pretender que a mesma acção ocorra para outro tipo de registo, tem de criar uma segunda regra de fluxo de trabalho (com o mesmo evento de accionador, as mesmas condições de regras e a mesma acção) para o segundo tipo de registo.
- **Contexto de registo único.** Uma regra de fluxo de trabalho que é accionada quando um registo é criado, actualizado ou eliminado, está restringida a funcionar no contexto de um único registo, isto é, este tipo de regra de fluxo de trabalho só pode actualizar e aceder a campos de um registo.

NOTA: Quando uma regra de fluxo de trabalho é accionada por uma acção de associação ou dissociação do registo, o evento de integração criado pelo fluxo de trabalho pode conter campos do registo secundário e do registo principal.

Ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxo de trabalho, o Oracle CRM On Demand atribui automaticamente o número de ordem não utilizado seguinte às regras baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador. O número de ordem determina a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand invoca as regras que se baseiam no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador. Pode alterar posteriormente a ordem das regras.

Para mais informações sobre como alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho, consulte Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368).

Eventos de accionador de associação e dissociação

Os eventos do trigger de associação e dissociação nas regras de fluxos de trabalho só são suportados por associações entre contas e contactos e entre oportunidades e contactos. As acções que estão disponíveis para eventos do trigger de associação e dissociação são as seguintes:

- Enviar correio electrónico
- Criar evento de integração
- Esperar

A tabela seguinte descreve as acções que podem accionar uma regra de fluxos de trabalho de associação ou dissociação. Também apresenta os eventos de integração que são gerados pela regra de fluxos de trabalho em cada caso (se uma acção de eventos de integração é configurada na regra de fluxos de trabalho).

NOTA: Dependendo dos dados que se encontram nos registos, podem ser gerados eventos de integração adicionais. Por exemplo, se um novo contacto for criado numa conta é um contacto principal para a conta, é gerado um evento de integração (actualização da conta) adicional.

Acção	Registo principal	Registo secundário	Canal	Evento de integração
Crie um novo contacto numa conta.	Conta	Contacto	Interface do utilizador	Conta: actualizar Contacto: inserir Contacto: associar
			Web Services	Contacto: inserir Contacto: associar Conta: actualizar
Associe um contacto existente a uma conta.	Conta	Contacto	Interface do utilizador	Contacto da conta: inserir Contacto: actualizar
			Serviços Internet	Contacto: associar Conta: actualizar
Remova um contacto de uma conta.	Conta	Contacto	Interface do utilizador	Contacto da conta: eliminar Contacto: Actualizar (apenas contacto principal)
			Web Services	Contacto: dissociar Conta: actualizar

Acção	Registo principal	Registo secundário	Canal	Evento de integração
Associe uma conta existente a um contacto.	Contacto	Conta	Interface do utilizador	Contacto da conta: inserir Conta: actualizar
			Web Services	Contacto da conta: inserir Contacto: actualizar
Remova uma conta de um contacto.	Contacto	Conta	Interface do utilizador	Contacto da conta: eliminar Contacto: Actualizar (apenas contacto principal)
			Web Services	Contacto da conta: eliminar Contacto: Actualizar (apenas contacto principal)
Crie uma nova oportunidade num contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface do utilizador	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar
			Serviços Internet	Oportunidade: inserir Oportunidade: associar Contacto: actualizar
Remova uma oportunidade de um contacto.	Contacto	Oportunidade	Interface do utilizador	Oportunidade: dissociar
			Web Services	Oportunidade: dissociar
Crie um novo contacto numa oportunidade. **NOTA:** Esta acção não está disponível através da interface do utilizador.	Oportunidade	Contacto	Web Services	Contacto: inserir Contacto: associar
Associe um contacto existente a	Oportunidade	Contacto	Interface do utilizador	Oportunidade: actualizar Função contacto

Acção	Registo principal	Registo secundário	Canal	Evento de integração
uma oportunidade.				oportunidade: inserir
			Serviços Internet	Contacto: associar Oportunidade: actualizar
Remova um contacto de uma oportunidade.	Oportunidade	Contacto	Interface do utilizador	Função contacto oportunidade: eliminar Oportunidade: actualizar
			Serviços Internet	Contacto: dissociar Oportunidade: actualizar

Falhas nas acções de regras de fluxo de trabalho

Se houver uma falha na conclusão de uma acção de regra de fluxo de trabalho, ocorre o seguinte:

- Se houver uma falha na acção Actualizar valor, a operação que accionou a regra é bloqueada e nenhuma das outras acções na regra de fluxo de trabalho são executadas. É apresentada uma mensagem de erro para informar o utilizador de que a operação falhou.
- Se qualquer outro tipo de acção de regra de fluxo de trabalho falhar, o utilizador obtém uma mensagem de erro, mas a acção que accionou a regra não é bloqueada, e as outras acções da regra são executadas.

Visibilidade do registo e acções de fluxo de trabalho

Quando um utilizador executa uma acção que acciona uma regra de fluxo de trabalho, podem ocorrer falhas em algumas das acções na regra de fluxo de trabalho se a acção do utilizador tiver resultado na visibilidade de perda do utilizador no registo.

Por exemplo, poderá ter uma regra de fluxo de trabalho que é accionada quando um registo da conta modificado é guardado. Se um utilizador que é proprietário de um registo de conta volta a atribuir a conta a outro utilizador, a regra de fluxo de trabalho é accionada quando o registo da conta é guardado. Se o proprietário original do registo não tiver mais a visibilidade do registo da conta através de quaisquer outros meios, tal como a afiliação da equipa ou do livro, qualquer acção de fluxo de trabalho que necessita de acesso ao registo da conta falhará.

Latência

As regras de fluxos de trabalho são avaliadas em sequência e de forma síncrona. Deste modo, a operação de actualização global não será concluída antes da avaliação de todas as regras. As regras de fluxos de trabalho adicionam uma determinada quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e a respectiva conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de fluxos de trabalho pode

adicionar até 20% de latência a uma operação de actualização do registo. Cada mensagem de correio electrónico criada por uma regra de fluxos de trabalho adiciona cerca de 5% de latência.

A avaliação das expressões demora menos tempo. Para reduzir a latência, adicione mutuamente expressões exclusivas às condições de fluxo de trabalho. Crie as suas regras de fluxos de trabalho de forma incremental, tendo em consideração o desempenho.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Acerca das acções de fluxo de trabalho

Pode criar múltiplas acções para uma regra de fluxo de trabalho. No máximo, poderá criar até 25 acções para cada regra.

Pode criar os seguintes tipos de acções de fluxo de trabalho:

- **Atribuir um livro.** A acção Atribuir um livro permite atribuir um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Criar evento de integração.** A acção Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos que são controlados pela acção Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A acção Criar tarefa permite criar uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Enviar mensagem de correio electrónico.** A acção Enviar mensagem de correio electrónico envia mensagens de correio electrónico quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.
- **Actualizar campo após espera.** A acção Actualizar campo após espera permite actualizar um campo no registo que accionou a regra de fluxo de trabalho. A acção é executada no fim do período de espera

definido numa ou mais acções Esperar que precedem a acção Actualizar campo após espera na regra de fluxo de trabalho.

- **Actualizar valores.** A acção Actualizar valores actualiza campos quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados).
- **Esperar.** A acção Esperar faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras acções (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período tenha passado ou uma determinada data e hora tenham sido atingidas.

Três acções de fluxo de trabalho adicionais só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Sincronização de livros de parceiros
- Sincronização de parceiros de livros
- Sincronização de contas de parceiros proprietários

Para mais informações sobre estas acções e sobre como as utilizar, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível a partir da Biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.

NOTA: Se especificar mais do que uma acção para uma regra de fluxo de trabalho, as acções serão executadas pela ordem especificada na regra de fluxo de trabalho, começando pela acção com o número 1. Cada acção é concluída antes do início da acção seguinte. Depois de criar as acções para a regra de fluxo de trabalho, poderá alterar a ordem das mesmas. Para obter mais informações, consulte Alterar a ordem das acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367).

Ao criar acções para regras de fluxo de trabalho, utilize o Expression Builder para seleccionar campos nos registos e definir expressões para calcular variáveis. Pode intercalar as variáveis e os campos do registo no texto do assunto e corpo da mensagem de uma mensagem de correio electrónico, no texto da descrição e assunto de uma tarefa ou no novo valor de um campo que pretenda actualizar. Também pode utilizar o Construtor de expressões para calcular a duração ou a hora e data de fim de um período de espera nas acções Esperar, nas regras de fluxo de trabalho. As variáveis e os nomes dos campos nas expressões que define são substituídos por valores quando as regras de fluxo de trabalho são implementadas. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1643).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Pode configurar regras de fluxos de trabalho para que essas acções sejam executadas quando um limite de tempo tiver expirado. Por exemplo, pode configurar uma regra para que uma acção sobre a regra seja executada quando a data limite de um registo tiver passado ou se um registo não tiver sido trabalhado durante algum tempo.

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho baseada na hora, adiciona uma ou mais acções Espera à regra. Em cada caso que pretender que seja executada uma acção baseada na hora, cria uma acção Espera que especifique o período de tempo do atraso ou a data e hora de fim do atraso. Pode especificar períodos de tempo ou datas directamente ou pode criar uma expressão para calcular o período ou data. Em seguida, ordene as acções na regra para que a acção Espera venha imediatamente antes da acção que pretende atrasar. Se for necessária mais do que uma regra para preencher um processo empresarial, ordene as regras adequadamente para alcançar o objectivo.

Acerca da reavaliação das condições de fluxo de trabalho após acções de espera

Utilizando acções Espera, pode especificar se a condição da regra de fluxo de trabalho deve ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera na acção Espera for seleccionada, quando o período de espera terminar o registo volta a ser lido e é reavaliado em comparação com a condição da regra de fluxo de trabalho.

Se a condição da regra não for cumprida (porque o registo foi alterado durante o período de espera), as restantes acções da regra não são executadas. Por predefinição, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera é seleccionada nas acções Espera.

Se limpar a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera numa acção Espera, quando o período de espera termina, o registo é novamente lido e a acção seguinte na regra é executada sem verificar se o registo ainda cumpre a condição da regra. Se tiver mais do que uma acção Espera numa regra, a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera tem de ser seleccionada em cada acção Espera em que pretenda que a condição da regra seja reavaliada quando o período de espera terminar.

Exemplo da utilização de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora

Segue-se um exemplo de como as regras de fluxos de trabalho baseadas na hora poderão ser utilizadas. Poderá utilizar regras de fluxos de trabalho baseadas na hora de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

São utilizadas três opções de prioridade para pedidos de assistência: Standard, Urgente e Crítica. A prioridade de um pedido de assistência é definida para Standard por predefinição quando o pedido de assistência é criado. Um processo empresarial para escalonamento de assistências necessita das seguintes acções:

1. Após a criação de um novo pedido de assistência e se o estado do pedido de assistência não for actualizado no prazo de 24 horas, a prioridade do pedido de assistência é alterada para Urgente e é enviada uma mensagem de correio electrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que o pedido de assistência tem de ser actualizado.

2. Se passarem mais 24 horas sem alteração do estado do pedido de assistência, acontece o seguinte:
   - O campo Prioridade do pedido de assistência é alterado para Crítica
   - O pedido de assistência é reatribuído ao gestor do proprietário original
   - É enviada uma mensagem de correio electrónico ao proprietário original do pedido de assistência e ao novo proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído ao gestor do proprietário e de que a Prioridade foi alterada para Crítica

Para cumprir este requisito, o administrador da empresa configura uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo do pedido de assistência, que é configurado da seguinte forma:

1. O accionador da regra é definido para o valor seguinte: Quando um novo registo é guardado.

2. A condição da regra especifica que o estado do pedido de assistência não está definido para Pendente, da seguinte forma:

   ```
   [<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
   ```

3. A sequência de acções seguinte está na regra de fluxo de trabalho:

   a. Uma acção Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera seleccionada

   b. Uma acção Actualizar campo após espera para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Urgente

   c. Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico para enviar uma mensagem de correio electrónico ao proprietário do pedido de assistência para notificá-lo de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Urgente e que o pedido de assistência tem de ser actualizado

   d. Uma acção Espera com uma duração de 24 horas, com a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera seleccionada

   e. Uma acção Actualizar campo após espera para alterar o campo Prioridade do pedido de assistência para Crítica

   f. Uma acção Actualizar campo após espera para atribuir o gestor do proprietário original como o novo proprietário

- Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico para enviar uma mensagem de correio electrónico ao proprietário do pedido de assistência e ao gestor do proprietário para notificá-los de que o pedido de assistência foi reatribuído e de que a prioridade do pedido de assistência foi alterada para Crítica

Para obter instruções passo a passo para criar acções de Espera e acções Actualizar campo após espera em regras de fluxos de trabalho, consulte Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364) e Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Criar regras de fluxos de trabalho

Antes de começar. A funcionalidade de fluxo de trabalho no Oracle CRM On Demand tem de estar configurada na empresa, conforme descrito em Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho na função do utilizador. Para obter informações sobre como adicionar privilégios a funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

NOTA: Após a criação de uma regra, não é possível alterar o tipo de registo ou o evento de accionador na regra. No entanto, pode actualizar a condição do fluxo de trabalho.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho copiando uma já existente, clique em Copiar na regra de fluxo de trabalho que pretende copiar.
   - Para criar uma nova regra de fluxo de trabalho que não se baseia numa regra existente, clique em Novo na barra de título.

4 Na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra.

A tabela seguinte descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do fluxo de trabalho	Introduza um nome exclusivo, até 50 caracteres.
Activo	Utilize a caixa de verificação Activa para activar e desactivar a regra. Pode ser activado simultaneamente qualquer número de regras de fluxos de trabalho.
Tipo de registo	Seleccione o tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho. Para criar, actualizar e eliminar eventos do trigger, cada regra de fluxos de trabalho está relacionada apenas com um tipo de registo. A regra é avaliada para esse tipo de registo e as acções são executadas nesse tipo de registo. Após a criação de uma regra, não pode alterar o tipo de registo na regra. Nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de accionador é Depois da associação com evento de accionador principal ou Depois da dissociação do evento de accionador principal, seleccione o tipo de registo do registo secundário. Por exemplo, se pretender que a regra de fluxos de trabalho seja accionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta, seleccione Contacto neste campo e seleccione Conta no campo Tipo de registo principal.
Evento de accionador	Seleccione o evento que acciona a regra. Quando este evento ocorre num registo do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois de uma regra ser criada, não pode alterar o evento do trigger na regra. **NOTA:** Os eventos de accionador Depois da associação com evento de accionador principal e Depois da dissociação do evento de accionador principal são apenas suportados pelos tipos de registo de Conta, Contacto e Oportunidade. Para obter mais informações, consulte a secção Eventos de accionador de associação e dissociação do tópico Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331).
Ordem	Este campo é só de leitura quando cria a regra de fluxo de trabalho. Determina a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand invoca as regras que se baseiam no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente o número não utilizado seguinte às regras baseadas no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador, embora possa alterar posteriormente a ordem das regras de fluxos de trabalho. Para mais informações, consulte Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página

Campo	Descrição
	1368).
Tipo de registo principal	Este campo é apresentado se seleccionar Depois da associação com evento de accionador principal ou Depois da dissociação do evento de accionador principal. Seleccione o tipo de registo principal. Por exemplo, se estiver a configurar uma regra de fluxos de trabalho que irá ser accionada quando um registo de contacto for associado a um registo de conta principal, seleccione Conta neste campo e seleccione Contacto no campo Tipo de registo.

5 Se pretender definir uma condição na regra de fluxo de trabalho, clique no ícone *fx* na secção Condição da regra de fluxo de trabalho da página e utilize o Expression Builder para definir a condição da regra de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1643).

NOTA: Se não definir qualquer condição para a regra de fluxo de trabalho, as acções na regra serão executadas sempre que a regra seja accionada.

Quando criar condições nas regras de fluxos de trabalho, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Uma condição da regra de fluxo de trabalho pode conter um máximo de 1024 caracteres.
- Pode configurar regras de fluxos de trabalho que sejam específicas a funções ou canais em particular. Para obter mais informações sobre as regras de fluxos de trabalho para funções ou canais específicos, consulte Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos (na página 1347).
- Pode determinar se um campo num registo foi actualizado através da utilização de uma condição semelhante à seguinte no regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a cadeia utilizada para determinar se o campo foi alterado é *Inválida*, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo que está a ser examinado:

  ```
  IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
  ```

ATENÇÃO: A função PRE não devolve o valor anterior de um campo se a função for utilizada em qualquer fluxo de trabalho ou acção que é invocado depois de uma acção Espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte PRE (na página 1692).

6 (Condicional) Se o evento de accionador na regra for Antes de um registo modificado ser guardado e o tipo de registo na regra for Oportunidade, execute o seguinte procedimento:

a Na secção Acções se a condição for falsa da página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, especifique se a operação de guardar deve ser cancelada se a condição da regra não for cumprida.

b (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser apresentada quando a operação de guardar for cancelada porque a condição da regra não foi cumprida.

NOTA: A opção de cancelar a operação de guardar está apenas disponível nas regras de fluxos de trabalho em que o evento de accionador for Antes de um registo modificado ser guardado e o tipo de registo Oportunidade.

A tabela seguinte descreve as opções na secção Acções se a condição for falsa da página Detalhe da regra de fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Cancelar guardar	Se seleccionar esta caixa de verificação, são executadas as acções seguintes caso a condição da regra não for cumprida: ■ A regra de fluxo de trabalho termina. ■ Todas as regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no mesmo tipo de registo que tenham o evento de accionador Antes de um registo modificado ser guardado também terminam. ■ Todas as alterações anteriores ao estado do registo, excepto as alterações efectuadas pelo Oracle CRM On Demand, são anuladas. ■ O registo volta ao respectivo estado original. No entanto, se o Oracle CRM On Demand realizar uma actualização ao registo, a alteração sobrepõe a acção Cancelar guardar. Por exemplo, Se o contacto principal for removido a partir dos contactos relacionados, o Oracle CRM On Demand actualiza as informações do contacto principal no registo da oportunidade principal. Esta actualização do Oracle CRM On Demand sobrepõe qualquer acção Cancelar guardar no registo da oportunidade. ■ Quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes para o mesmo tipo de registo que tenham o evento de accionador Quando um registo modificado é guardado não são accionadas. ■ É devolvida uma mensagem da seguinte forma: ■ Se a regra for accionada pela acção de um utilizador, é apresentada uma mensagem ao utilizador cuja acção accionou a regra. ■ Se a regra for invocada por um serviço Internet, é devolvida uma mensagem ao serviço Internet como uma cadeia de erro. ■ Se a regra for invocada por uma operação de importação, é devolvida uma mensagem como uma cadeia de erro ao ficheiro de registo da importação. Pode especificar a mensagem no campo Apresentar mensagem. Se esta caixa de verificação não estiver seleccionada, a operação de guardar não é afectada (e não é devolvida qualquer mensagem) se a condição na regra não for cumprida. Por predefinição, a caixa de verificação Cancelar guardar não está seleccionada.

Campo	Descrição
Apresentar mensagem	Neste campo, pode especificar a mensagem que é devolvida ao utilizador, serviço Internet ou ficheiro de registo da importação se a condição na regra não for cumprida e a caixa de verificação Cancelar guardar estiver seleccionada na regra. Se não especificar uma mensagem neste campo, é devolvida uma mensagem predefinida. O número máximo de caracteres que a mensagem pode conter é 1999.

1 Guarde a regra de fluxo de trabalho.

Quando tiver guardado a regra, pode criar acções para a regra. Pode criar múltiplas acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra. Para obter os procedimentos passo a passo de criação de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos

Pode restringir uma regra de fluxo de trabalho para canais ou funções específicos adicionando uma condição à regra de fluxo de trabalho.

Para impedir um canal de invocar uma regra de fluxo de trabalho

- Utilize a função ExcludeChannel() na expressão da condição.

  Por exemplo, para impedir uma operação de grande importação de accionar uma regra de fluxo de trabalho, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

  ```
  ExcludeChannel ("Import")
  ```

  Para obter mais informações sobre a função ExcludeChannel(), consulte ExcludeChannel (na página 1661).

Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica

- Utilize a função UserValue() com o atributo <Role> na expressão da condição.

  Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho de forma a que esta seja invocada apenas quando a função do utilizador cuja acção acciona a regra seja o Administrador e a Prioridade no registo seja definida como Alta, utilize a condição seguinte na regra de fluxo de trabalho:

  ```
  UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
  ```

  Para obter mais informações sobre a função UserValue(), consulte UserValue (na página 1701).

Criar acções de fluxo de trabalho: Atribuir um livro

Uma acção Atribuir um livro numa regra de fluxo de trabalho atribui automaticamente um livro a um registo quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Atribuir um livro.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Atribuir um livro

1. Navegue para a regra em que pretende criar a acção:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Acções na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Atribuir um livro.

NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

4 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

5 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

6 Clique no botão selector, ao lado do campo Nome do livro.

7 Na Pesquisa de livros, seleccione o livro ao qual pretende atribuir registos e clique em OK.

8 Seleccione a Opção de atribuição apropriada e a opção Aplicar a.

Para obter uma descrição das opções, consulte Atribuir registos a livros (na página 1319).

9 Guarde a acção.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acção de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)

- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Criar acções de fluxo de trabalho: Criar evento de integração

A acção Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas de integração quando as condições na regra de fluxo de trabalho são cumpridas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos que são controlados pela acção Criar evento de integração.

Acerca da criação de acções de eventos de integração e acções de espera

Se pretender utilizar uma acção Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efectuadas ao registo pelo evento que acciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a acção Criar evento de integração antes de qualquer acção Espera na sequência de acções na regra de fluxo de trabalho. Se uma acção Espera preceder uma acção Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a acção Espera impede a acção Criar evento de integração de detectar alterações ao registo. Quando o período de espera na acção Espera terminar, o registo é novamente lido antes das acções remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que accionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual de um campo são considerados o mesmo e a acção Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta qualquer alteração nos campos controlados.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Criar de evento de integração.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito aqui, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Criar de evento de integração

1. Navegue para a regra em que pretende criar a acção:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
   c. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

      Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Acções na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Criar evento de integração.

NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

4 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

5 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

6 Seleccione as filas de integração nas quais os eventos de integração serão escritos.

7 Guarde a acção de fluxo de trabalho.

Se o accionador da acção for Antes de o registo ser eliminado, não será necessária mais nenhuma configuração e o utilizador poderá ignorar os passos restantes neste procedimento. Caso contrário, continue os passos restantes.

8 Clique em Configurar, ao lado do nome da acção, na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho.

9 Na página Controlo do campo, seleccione a caixa de verificação Controlar alterações para cada campo que pretenda controlar.

NOTA: Para além dos campos seleccionados na página Controlo do campo na acção de fluxo de trabalho, quaisquer campos marcados como campos obrigatórios na configuração do campo para o tipo de registo (nas páginas Personalização da aplicação) também são controlados nos eventos de integração gerados para o tipo de registo pela acção de fluxo de trabalho. Para mais informações sobre campos obrigatórios e sobre a respectiva configuração, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134) e Criar e editar campos (na página 1145).

Para mais informações sobre eventos de integração, consulte Acerca de eventos de integração (na página 1619).

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)
- Acerca de eventos de integração (na página 1619)

Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa

Uma acção Criar tarefa numa regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa quando as condições são satisfeitas na regra de fluxo de trabalho.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

Acerca da configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades

A acção Criar tarefa está disponível para o tipo de registo Actividade de forma a que o utilizador possa configurar as regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de seguimento quando novos registos de actividade são guardados ou os registos de actividade existentes são actualizados, eliminados ou restaurados. As tarefas de seguimento criadas para registos de actividade não accionam quaisquer regras de fluxos de trabalho subsequentes baseadas no tipo de registo Actividade. Para obter mais informações, consulte Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento para actividades (consultar "Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades" na página 1355).

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Criar tarefa.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Criar tarefa

1. Navegue para a regra em que pretende criar a acção:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Acções na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Criar tarefa.

NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

4 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

5 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

6 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, guarde a acção.

NOTA: Se seleccionar a opção Utilizador relacionado em registo, no campo Proprietário da tarefa, e se o proprietário do registo for um utilizador inactivo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	Seleccione o tipo de proprietário da tarefa (Utilizador relacionado em registo ou Utilizador específico) e, em seguida, seleccione o proprietário: ■ Se seleccionar Utilizador relacionado em registo, seleccione o utilizador a partir da lista. Se seleccionar um papel da equipa como proprietário, a regra de fluxo de trabalho criará uma tarefa para cada utilizador com o papel da equipa atribuído. **NOTA:** Para as contas, contactos e oportunidades, quaisquer funções personalizadas da equipa que sejam adicionadas ao tipo de registo estão disponíveis para selecção na lista de proprietários Utilizador relativo do registo. Para obter mais informações sobre como personalizar registos, consulte Página de personalização da candidatura do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 1132). ■ Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e seleccione o proprietário da tarefa.
Tipo	Seleccione o tipo de actividade a partir da lista pendente.
Data limite	Introduza uma expressão que é avaliada como a data limite da tarefa. Pode utilizar o Expression Builder para criar a expressão.

Campo	Descrição
	Clique no ícone *fx* junto ao campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter um máximo de 1024 caracteres. **NOTA:** Para que a acção de fluxo de trabalho trabalhe correctamente, o campo Data limite tem de conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não introduza mais nada, tal como uma data ou um número inteiro, no campo Data limite. Se a expressão introduzida for avaliada como uma data anterior ou igual à data actual, a data limite é a data actual por predefinição. A data limite pode ser definida para um máximo de 2400 dias no futuro. Se a expressão for avaliada para mais de 2400 dias no futuro, a data limite é definida como 2400 dias no futuro. Por exemplo, se a expressão contiver Today()+3000, o resultado é calculado como Today()+2400. Se a expressão for avaliada como uma data inválida ou como qualquer outro tipo de dado, tal como uma cadeia, número inteiro ou booleano, ocorrerá um erro e a actividade não será criada. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. No entanto, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada como uma data válida. Para obter informações sobre como utilizar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte Expression Builder (na página 1643).
Prioridade	Seleccione a prioridade da actividade na lista pendente.
Estado	Seleccione o estado da actividade a partir da lista pendente.
Moeda da tarefa	Seleccione uma moeda.
Privado	Seleccione esta caixa de verificação se pretender que a tarefa fique visível apenas ao proprietário da tarefa.
Assunto	Introduza a linha de assunto para a tarefa. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome de campo incorporado indicam que deverá ser convertido numa cadeia. Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte: `Chamar %%%[<ContactLastName>]%%%` Se introduzir directamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e

Campo	Descrição
	depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser adicionados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja correctamente avaliada. Por exemplo, `%%%Today() + 30%%%` adiciona 30 dias à data actual, mas `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 à representação da cadeia da data actual. Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone *fx* , ao lado do campo. Se estiver a introduzir apenas texto estático, não terá de utilizar o Expression Builder. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.
Descrição	Introduza a descrição da tarefa. Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito para o campo Assunto. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)

- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades

Este tópico fornece um exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimento quando os registos de actividades são criados. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo de negócio.

Pretende que uma tarefa de seguimento seja automaticamente criada cada vez que um utilizador criar uma nova tarefa. A tarefa de seguimento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.
- A data limite para a tarefa de seguimento é dois dias depois da tarefa original ser criada.
- A prioridade da tarefa de seguimento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de seguimento é o mesmo que o proprietário da actividade original.

Para configurar uma regra de fluxo de trabalho para criar uma tarefa de seguimento para uma nova actividade

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, clique em Novo na barra de título.
4. Na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, na secção Detalhes de regras de fluxos de trabalho chave, preencha as informações da regra, da seguinte forma:
   a. No campo Nome do fluxo de trabalho, introduza um nome para uma regra de fluxo de trabalho.
   b. Seleccione a caixa de verificação Activo.
   c. No campo Tipo de registo, seleccione Actividade.
   d. No campo Evento de accionador, seleccione Quando o novo registo é guardado.
5. Guarde a regra de fluxo de trabalho.

6 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Acções, clique em Menu e, em seguida, seleccione Criar tarefa.

7 Na página Editar acção de fluxo de trabalho, preencha as informações da acção, da seguinte forma:

   a No campo Nome da acção, introduza um nome para a acção.

   b Seleccione a caixa de verificação Activo.

   c No campo Proprietário, seleccione Utilizador relativo no registo e, em seguida, seleccione Proprietário da actividade.

   d No campo Tipo, seleccione Chamada.

   e No campo Data limite, clique no ícone fx, introduza a expressão seguinte no campo Expressão na janela do Expression Builder e, em seguida, guarde a expressão:

   Today()+2

   f No campo Prioridade, seleccione 1-Alta.

   g No campo Assunto, introduza a linha do assunto para a tarefa, por exemplo, *Chamada de seguimento para nova tarefa*.

8 Guarde a acção de fluxo de trabalho.

Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico

Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico num fluxo de trabalho envia automaticamente uma mensagem de correio electrónico quando as condições da regra de fluxo de trabalho são preenchidas.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Enviar mensagem de correio electrónico.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Enviar mensagem de correio electrónico

1 Navegue para a regra em que pretende criar a acção:

   a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

   b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

   c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Acções na página Detalhe da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Enviar mensagem de correio electrónico.

NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

4 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

5 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

6 No campo De, seleccione ou introduza o endereço de correio electrónico do remetente da mensagem de correio electrónico, da seguinte forma:

- Seleccione a opção Endereço de correio electrónico predefinido para utilizar o endereço predefinido.
- Seleccione a opção Utilizador actual para utilizar o endereço de correio electrónico do utilizador com sessão iniciada, que acciona o fluxo de trabalho.
- Seleccione a opção Endereço de correio electrónico específico e, em seguida, especifique o endereço.

  Quando introduzir o endereço, aplicam-se as restrições seguintes:

  - Pode introduzir o endereço de correio electrónico directamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e utilizar Expression Builder para definir o endereço de correio electrónico.
  - Especifique só um endereço de correio electrónico. O campo Formulário não suporta vários endereços.
  - Se especificar um endereço de correio electrónico absoluto, tem de colocar o endereço entre aspas simples ou aspas duplas.
  - Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se o endereço é válido.
  - Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

7 No campo Para, seleccione ou introduza o endereço de correio electrónico do destinatário da mensagem de correio electrónico, da seguinte forma:

- Seleccione Utilizador específico ou Utilizador relacionado em registo e, em seguida, seleccione o destinatário, da seguinte forma:
  - Se seleccionar Utilizador específico, clique no ícone de pesquisa e seleccione o utilizador.
  - Se seleccionar Utilizador relacionado em registo, seleccione o destinatário a partir da lista.

  Se seleccionar um papel da equipa como destinatário, a regra de fluxo de trabalho enviará a mensagem de correio electrónico para cada utilizador com o papel da equipa atribuído.

NOTA: Para contas, contactos e oportunidades, quaisquer funções personalizadas que são adicionadas ao tipo de registo estão disponíveis na lista de destinatários do Utilizador relacionado em registo. Para obter mais informações sobre a personalização de registos, consulte Página de personalização da aplicação do tipo de registo (consultar "Página Personalização de aplicação do tipo de registo" na página 1132).

- Seleccione a opção Endereço de correio electrónico específico e, em seguida, especifique os endereços.

  Quando introduzir os endereços, aplicam-se as restrições seguintes:

  - Pode introduzir endereços de correio electrónico directamente ou clicar no ícone *fx*, ao lado do campo, e utilizar o Expression Builder para definir endereços de correio electrónico.
  - Para introduzir vários endereços, utilize um delimitador de ponto e vírgula (;).
  - Tem de colocar os endereços de correio electrónico absolutos entre aspas simples ou duplas.
  - Expression Builder só verifica a sintaxe das expressões de endereços. Não verifica se os endereços são válidos.
  - Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

  O exemplo que se segue mostra uma entrada com vários endereços:

  ```
  PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
  ```

8 Introduza a linha de assunto da mensagem de correio electrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto. Três sinais de percentagem (%%%) antes e depois de um nome de campo ou função incorporado, indicam que deverá ser convertido num valor de texto.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

```
Foi criada uma nova conta %%%[<AccountType>]%%%
```

Se introduzir directamente uma função ou nome de campo no campo, deverá introduzir três sinais de percentagem antes e depois do mesmo. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente. Se utilizar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, os sinais de percentagem poderão não ser adicionados nos locais apropriados. Nesse caso, certifique-se de que os sinais de percentagem são colocados antes e depois da expressão completa, para que a mesma seja correctamente avaliada.

Por exemplo, `%%%Today() + 30%%%` adiciona 30 dias à data actual, mas `%%%Today() %%%+ 30` concatena 30 à representação da cadeia da data actual.

Para utilizar o Expression Builder para incorporar funções e nomes de campos no campo, clique no ícone *fx*, ao lado do campo. Se estiver a introduzir apenas texto estático, não necessita de utilizar o Expression Builder.

Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das funções e nomes de campos.

9 Introduza a mensagem de correio electrónico.

Pode incorporar funções e nomes de campos no texto, conforme descrito no Passo 3.

Por exemplo, o texto poderá incluir o seguinte:

```
Exmo. Sr. %%%[<ContactLastName>]%%%,
```

Este campo pode conter um máximo de 2000 caracteres, incluindo os sinais de percentagem antes e depois das expressões.

10 Guarde a acção.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca de regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora" na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera

Uma acção Actualizar campo após espera numa regra de fluxo de trabalho permite actualizar um campo no registo que accionou a regra de fluxo de trabalho. A acção é executada no fim do período de espera definido numa ou mais acções Esperar que precedem a acção Actualizar campo após espera na regra de fluxo de trabalho.

Deve existir pelo menos uma acção Esperar que preceda a acção Actualizar campo após espera na regra de fluxo de trabalho. O Oracle CRM On Demand não permite activar uma acção Actualizar campo após espera a menos que a acção seja precedida de uma acção Esperar activa.

É possível criar mais do que uma acção Actualizar campo após espera na regra de fluxo de trabalho, desde que pelo menos uma acção Esperar activa preceda a primeira acção Actualizar campo após espera na regra.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Actualizar campo após espera.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Actualizar campo após espera

1 Navegue para a regra em que pretende criar a acção:

   a No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

   b Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

   c Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

   Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Certifique-se de que pelo menos uma acção Esperar activa existe na lista de acções.

4 Na barra de título Acções na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Actualizar campo após espera.

   NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

   SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

5 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

6 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

7 Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, guarde a acção.

Campo	Descrição
Nome do campo	Seleccione o nome do campo que deverá ser actualizado.
Valor	Clique no ícone *fx* ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor para o campo. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres.

Campo	Descrição
	Se definir uma expressão para calcular um campo, como um campo Margem do cliente, em que a Margem é igual às Receitas menos o Custo, o valor do campo será calculado sempre que a regra de fluxo de trabalho for accionada, mesmos se as Receitas ou o Custo não tiverem sido alterados. Para um melhor desempenho, pode definir uma condição adicional na regra de fluxo de trabalho, como: `FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')` A função PRE devolve o valor que se encontrava no campo antes de o campo ter sido actualizado.
Substituir valores existentes	Seleccione esta caixa de verificação se o valor existente no campo tiver de ser substituído pelo novo valor. Se o campo já contiver um valor, o valor só será actualizado se esta caixa de verificação estiver seleccionada. Se o campo estiver vazio, o campo é actualizado com o novo valor, mesmo se esta caixa de verificação não estiver seleccionada.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acção de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)

- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores

Uma acção Actualizar valores numa regra de fluxo de trabalho actualiza campos automaticamente quando um registo é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (informações relativas a quando o registo foi alterado, por quem e quais os dados que foram alterados).

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento seguinte descreve como criar uma acção Actualizar valores.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Actualizar valores

1. Navegue para a regra em que pretende criar a acção:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
   c. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

      Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
2. Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
3. Na barra de título Acções na página Detalhes da regra do fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Actualizar valores.

   NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

   SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.
4. Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.
5. Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.
6. Preencha os campos descritos na tabela seguinte e, em seguida, guarde a acção.

Campo	Descrição
Nome do	Seleccione o nome do campo que deverá ser actualizado a partir

Campo	Descrição
campo	da lista pendente.
Valor	Clique no ícone *fx* ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor para o campo. Pode utilizar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe. Este campo pode conter um máximo de 1024 caracteres. Se definir uma expressão para calcular um campo, como um campo Margem do cliente, em que a Margem é igual às Receitas menos o Custo, o valor do campo será calculado sempre que a regra de fluxo de trabalho for accionada, mesmos se as Receitas ou o Custo não tiverem sido alterados. Para um melhor desempenho, pode definir uma condição adicional na regra de fluxo de trabalho, como: `FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')` A função PRE devolve o valor que se encontrava no campo antes de o campo ter sido actualizado.
Substituir valores existentes	Seleccione esta caixa de verificação se o valor existente no campo tiver de ser substituído pelo novo valor. Se o campo já contiver um valor, o valor só será actualizado se esta caixa de verificação estiver seleccionada. Se o campo estiver vazio, o campo é actualizado com o novo valor, mesmo se esta caixa de verificação não estiver seleccionada.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acção de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)

- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar

Uma acção Espera permite ao utilizador atrasar a execução de outras acções (seguintes) numa regra de fluxo de trabalho até que um período tenha passado ou uma determinada data e hora tenham sido atingidas.

Acerca de acções de espera e da criação de acções de eventos de integração

Se pretender utilizar uma acção Criar evento de integração para criar um evento de integração que captura as alterações efectuadas ao registo pelo evento que acciona uma regra de fluxo de trabalho, tem de colocar a acção Criar evento de integração antes de qualquer acção Espera na sequência de acções na regra de fluxo de trabalho. Se uma acção Espera preceder uma acção Criar evento de integração numa regra de fluxo de trabalho, a acção Espera impede a acção Criar evento de integração de detectar alterações ao registo. Quando o período de espera na acção Espera terminar, o registo é novamente lido antes das acções remanescentes na regra serem executadas e os valores dos campos no registo antes do evento que accionou a regra de fluxo de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual de um campo são considerados o mesmo e a acção Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta qualquer alteração nos campos controlados.

NOTA: Pode criar várias acções para uma regra de fluxo de trabalho, até um máximo de 25 acções para cada regra.

O procedimento que se segue descreve como criar uma acção Espera.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, tem de ter o privilégio Gerir regras de fluxo de trabalho na função de utilizador. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Para criar uma acção Espera

1. Navegue para a regra em que pretende criar a acção:
   a. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
   b. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
   c. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, procure a regra em que pretende criar a acção.

Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

2 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.

3 Na barra de título Acções na página Detalhe da regra de fluxo de trabalho, clique em Menu e seleccione Esperar.

NOTA: O evento de accionador na regra de fluxo de trabalho determina os tipos de acção que podem ser criados na regra.

SUGESTÃO: Pode criar uma cópia de uma acção de regra de fluxo de trabalho existente, clicando na ligação Copiar da acção.

4 Na página Edição da acção de fluxo de trabalho, introduza um nome para a acção.

5 Se pretender activar a acção, seleccione a caixa de verificação Activa.

6 Se não pretender que o Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regras após o período de espera terminar, limpe a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera.

NOTA: Para obter mais informações sobre a caixa de verificação Reavaliar condições da regra após espera, consulte Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340).

7 Especifique a duração da espera, utilizando uma das seguintes opções:

- Seleccione a opção Período e, em seguida, introduza o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, da seguinte forma:
  - No campo Anos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
  - No campo Meses, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
  - No campo Dias, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
  - No campo Horas, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
  - No campo Minutos, introduza um número inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

  Não é possível especificar um valor negativo ou um valor não inteiro como 1,5.
- Seleccione a opção Expressão do período e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular o período do atraso.

  Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou fracções de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (na página 1659).

  A expressão tem de devolver um número. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

  ```
  Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
  ```

  ```
  Duration('P0YT1H') + 1
  ```

  ```
  Duration('P1YT1H') - 1
  ```

  A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M'; ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos.

NOTA: Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera é definido para zero e a acção Espera termina imediatamente. Quaisquer restantes acções na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

- Seleccione a opção Hora, clique no ícone de calendário e seleccione a data e hora de fim do atraso.

  Seleccione a hora de acordo com o fuso horário especificado nas definições pessoais.

- Seleccione a opção Expressão da hora e, em seguida, clique no ícone *fx* ao lado do campo, e utilize o Construtor de expressões para criar uma expressão para calcular a data e a hora de fim do atraso.

  Pode utilizar a função Duração no Construtor de expressões para calcular um período em dias ou fracções de dias. Para obter mais informações, consulte Duração (na página 1659).

  A expressão tem de devolver uma data e hora. Seguem-se exemplos de expressões válidas para calcular a data e a hora de fim de um atraso:

  ```
  Timestamp() + Duration('P0YT5M')
  ```

  ```
  Today() + Duration('P0YT1H5M')
  ```

  NOTA: Se a data e a hora de fim calculada já tiver passado, o período de espera da acção é definido para 0 (zero) e a acção Espera termina imediatamente. Quaisquer restantes acções na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

  Se a expressão não devolver uma data e hora válidas, a acção Espera termina imediatamente e quaisquer restantes acções na regra de fluxo de trabalho são executadas sem atraso.

  Se a expressão devolver uma data e hora que seja 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos (ou seja, a duração de espera máxima suportada) após a data e a hora de accionador, a data e a hora de fim são calculadas como a data e a hora de accionador mais a duração de espera máxima suportada.

8 Guarde a acção.

Para obter os procedimentos passo a passo de criação de outros tipos de acções de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Criar acções de fluxo de trabalho: atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)

- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho

Se existir mais do que uma acção numa regra de fluxos de trabalho, as acções são executadas pela ordem especificada na regra de fluxo de trabalho, começando pela acção com o número 1. Cada acção é concluída antes do início da acção seguinte. Pode alterar a ordem das acções numa regra.

Para alterar a ordem das acções numa regra de fluxos de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, localize a regra em que pretende alterar a ordem das acções.

   Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
4. Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho na regra.
5. Na barra de título Acções na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique no botão Editar ordenação.
6. Na página Editar ordenação de acção, utilize as setas de direcção para alterar a ordem das acções.

   NOTA: Se existir uma acção Actualizar campo após espera na regra, tem de ser precedida por pelo menos uma acção Espera na regra.
7. Clique em Guardar para guardar as alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)

- Criar acções de fluxo de trabalho: Atribuir um livro (na página 1347)
- Criar acções de fluxo de trabalho: criar evento de integração (na página 1349)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Criar tarefa (na página 1351)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Enviar mensagem de correio electrónico (na página 1356)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar campo após espera (na página 1359)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Actualizar valores (na página 1362)
- Criar acções de fluxo de trabalho: Esperar (na página 1364)

Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho

Quando cria uma regra de fluxos de trabalho, é automaticamente atribuído à regra o número de ordenação não utilizado seguinte para regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador. O número de ordenação determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand invoca as regras de fluxos de trabalho com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador. Pode alterar a ordem das regras.

Por exemplo, se criar uma regra de fluxo de trabalho com base no tipo de registo Conta, com o evento de accionador Antes de o registo ser eliminado e se duas regras de fluxos de trabalho tiverem já o mesmo tipo de registo e evento de accionador, à nova regra é atribuído o número de ordenação 3. É possível alterar posteriormente o número de ordenação, de forma a que a nova regra seja a primeira a ser invocada para o tipo de registo e evento de accionador especificados.

O procedimento seguinte descreve como alterar a ordem de uma regra de fluxos de trabalho.

Para alterar a ordem de regras de fluxos de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxos de trabalho, encontre a regra cuja ordem pretende alterar e clique na ligação do nome na regra.

   Para mais informações sobre a procura de regras de fluxos de trabalho na página de lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
4. Na página Detalhes da regra de fluxos de trabalho, clique em Editar ordem.
5. Na página Editar ordem de fluxos de trabalho, clique nas setas para alterar a ordem da regra.
6. Clique em Guardar para guardar as alterações.

NOTA: Se eliminar uma regra de fluxos de trabalho, as outras regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador são automaticamente reordenadas. No entanto, se tornar uma regra de fluxos de trabalho inactiva, a ordem na lista de regras com base no mesmo tipo de registo e no mesmo evento de accionador não é alterada (mas a regra não é invocada).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342)
- Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho (na página 1367)

Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho

Se desactivar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma acção Esperar na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da acção, nenhuma das acções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será accionada.

Se desactivar uma acção Esperar numa regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da acção Esperar estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da acção, nenhuma das acções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será accionada.

O procedimento seguinte descreve como desactivar uma regra de fluxo de trabalho.

Para desactivar uma regra de fluxo de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende desactivar.

   Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
4. No menu ao nível do registo da regra, seleccione Editar.
5. Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, limpe a caixa de verificação Activa.
6. Guarde as alterações.

O procedimento seguinte descreve como desactivar uma acção da regra de fluxo de trabalho.

Para desactivar uma acção da regra de fluxo de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.

3 Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a acção.

Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas (na página 85).

4 Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.

5 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Acções, localize a acção que pretende eliminar.

6 No menu ao nível do registo da acção, seleccione Editar.

7 Na página Edição da acção do fluxo de trabalho, limpe a caixa de verificação Activa.

NOTA: Se existir uma acção Actualizar campo após espera na regra, deve ser precedida por pelo menos uma acção Esperar na regra. Se tentar desactivar uma acção Esperar e não existir outra acção Esperar que preceda a acção Actualizar campo após espera, o Oracle CRM On Demand não permite desactivar a acção Esperar.

8 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368)
- Eliminar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1370)

Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho

Quando elimina uma regra de fluxo de trabalho, todas as acções na regra também são eliminadas. Além disso, os números das encomendas nas regras remanescentes para o tipo de registo relevante são automaticamente actualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância de uma acção Espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da acção, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será accionada.

Quando elimina uma acção de uma regra de fluxo de trabalho, os números das encomendas nas acções remanescentes na regra são automaticamente actualizados, para garantir que não existe nenhuma lacuna na sequência dos números.

Se eliminar uma acção Espera de uma regra de fluxo de trabalho enquanto uma instância da acção Espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da acção, nenhuma das opções remanescentes na regra de fluxo de trabalho será executada e nenhuma das regras de fluxo de trabalho subsequentes na sequência de regras do tipo de registo será accionada.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma regra de fluxo de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra que pretende eliminar.

   Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
4. No menu ao nível do registo da regra, seleccione Eliminar.
5. Confirme que pretende eliminar a regra.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma acção da regra de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma acção da regra de fluxo de trabalho

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Configuração do fluxo de trabalho.
3. Na página Lista de regras de fluxo de trabalho, localize a regra da qual pretende eliminar a acção.

   Para obter informações sobre como pesquisar regras de fluxo de trabalho na página Lista, consulte Filtrar listas (na página 85).
4. Clique na ligação Nome do fluxo de trabalho da regra.
5. Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na secção Acções, localize a acção que pretende eliminar.
6. No menu ao nível do registo da acção, seleccione Eliminar.

   NOTA: Se existir uma acção Actualizar campo após espera na regra, deve ser precedida por pelo menos uma acção Espera na regra. Se tentar eliminar uma acção Espera e não existir outra acção Espera que preceda a acção Actualizar campo após espera, o Oracle CRM On Demand não permite eliminar a acção Espera.
7. Confirme que pretende eliminar a regra.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre fluxos de trabalho:

- Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331)
- Acerca das acções de fluxo de trabalho (na página 1338)
- Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora (na página 1340)
- Criar regras de fluxo de trabalho (consultar "Criar regras de fluxos de trabalho" na página 1342)
- Alterar a ordem de acções de regras de fluxo de trabalho (consultar "Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho" na página 1367)
- Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho (na página 1368)
- Desactivar acções e regras de fluxos de trabalho (consultar "Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho" na página 1369)

Monitor de fluxo de trabalho

Pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar instâncias de acções Espera de fluxo de trabalho que estejam em estado pendente e instâncias de acções de fluxo de trabalho que tenham terminado de forma inesperada após um período de espera numa acção Espera ter terminado. A página Monitor de fluxo de trabalho mostra duas listas:

- Uma lista de instâncias pendentes
- Uma lista de instâncias de erro

Instâncias pendentes

A partir do Monitor de fluxo de trabalho, pode visualizar detalhes de instâncias pendentes e detalhes de acções do fluxo de trabalho. Por exemplo, se uma instância de uma acção Espera do fluxo de trabalho estiver pendente durante mais tempo do que previa, pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para investigar a instância e observar a configuração da acção de fluxo de trabalho e, se necessário, pode eliminar a instância.

NOTA: Quando elimina uma instância pendente de uma acção Espera, não é executada qualquer das restantes acções da regra de fluxo de trabalho.

Por exemplo, poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de acções pretendidas:

1. Uma acção Espera com uma duração de 24 horas
2. Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico
3. Uma acção Espera com uma duração de 48 horas
4. Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico
5. Uma acção Criar tarefa

Se as acções estiverem devidamente configuradas, a primeira acção Espera na sequência, acção 1, permanece no estado Pendente durante 24 horas. Quando o período de espera termina, a acção Enviar mensagem de correio electrónico (acção 2) é executada. A segunda acção Espera (acção 3 da regra de fluxo de trabalho) é a seguir na sequência. Permanece no estado Pendente durante 48 horas. Quando o período de espera termina, a acção Enviar mensagem de correio electrónico (acção 4) e a tarefa Criar tarefa (acção 5) são executadas.

No entanto, se o período de espera na acção 3 for incorrectamente especificado como 48 dias, em vez de 48 horas, a acção permanece no estado pendente até passarem 48 dias. Pode ver a acção na lista pendente no Monitor de fluxo de trabalho e pode visualizar os detalhes da acção para ver se o período de espera foi incorrectamente especificado. Em seguida, pode eliminar a instância da acção Espera.

Quando eliminar a instância da acção Espera, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada e as restantes acções na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior:

- Se eliminar a acção 1 enquanto estiver pendente, as acções 2, 3, 4 e 5 não são executadas.
- Se eliminar a acção 3 enquanto estiver pendente, as acções 4 e 5 não são executadas.

NOTA: As acções de espera são o único tipo de acções de fluxo de trabalho que são mantidas em estado Pendente.

Instâncias de erro

Também pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar detalhes de algumas instâncias de fluxo de trabalho falhadas. As instâncias falhadas de acções de fluxo de trabalho só são registadas no Monitor de fluxo de trabalho caso a acção falhe após o fim do período de espera numa acção Espera na regra de fluxo de trabalho. Em todos os outros casos, quando uma instância de fluxo de trabalho falha, a falha é imediatamente comunicada ao utilizador cujas acções accionaram a regra de fluxo de trabalho (a falha é comunicada numa mensagem de erro no ecrã, ou no ficheiro de registo, se a regra de fluxo de trabalho tiver sido accionada por um serviço Internet ou por uma operação de importação).

Por exemplo, poderá configurar uma regra de fluxo de trabalho com a seguinte sequência de acções:

1. Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico
2. Uma acção Criar tarefa
3. Uma acção Espera
4. Uma acção Enviar mensagem de correio electrónico

Se a acção 1 ou a acção 2 terminar por causa de um erro, a falha é comunicada numa mensagem de erro no ecrã ou no ficheiro de registo. Se a acção 3 falhar antes do período de espera começar, a falha é também comunicada numa mensagem de erro no ecrã ou no ficheiro de registo. Se a acção 3 falhar após o período de espera terminar ou se a acção 4 falhar, a falha da acção é registada no Monitor de fluxo de trabalho. Uma mensagem de erro é também registada no ficheiro de registo se a regra de fluxo de trabalho tiver sido accionada por um serviço Internet ou por uma operação de importação, mas não é apresentada qualquer mensagem no ecrã caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido accionada por uma acção do utilizador.

Os detalhes das instâncias de acção de fluxo de trabalho que falharam após o fim do período de espera numa acção Espera são mantidos na lista de instâncias de erro do Monitor de fluxo de trabalho durante três meses ou até que o utilizador os elimine, conforme o que ocorrer primeiro. Pode visualizar detalhes das instâncias que terminaram e detalhes das acções de fluxo de trabalho.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte os seguintes tópicos:

- Visualizar instâncias do fluxo de trabalho (na página 1374)
- Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 1376)
- Campos da instância do fluxo de trabalho (na página 1377)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- Configuração do fluxo de trabalho (na página 1331)

Visualizar instâncias do fluxo de trabalho

Pode utilizar o Monitor de fluxo de trabalho para visualizar instâncias de acções Espera de fluxo de trabalho que estão em estado pendente, e, se necessário, pode eliminar uma acção pendente para terminar a instância da regra de fluxo de trabalho.

Também pode visualizar informações sobre instâncias de acções de fluxo de trabalho que terminaram de forma inesperada após o fim do período de espera de uma acção Espera. Para obter informações sobre o que é registado e apresentado no Monitor de fluxo de trabalho, consulte Monitor de fluxo de trabalho (na página 1372) e Campos da instância do fluxo de trabalho (na página 1377).

Antes de começar: Para utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho.

O procedimento seguinte descreve como visualizar instâncias de fluxos de trabalho em estado pendente ou com erros.

Para visualizar instâncias de fluxos de trabalho em estado pendente ou com erros

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Monitor de fluxo de trabalho.
3. Na página Monitor de fluxo de trabalho, se a instância que pretender visualizar não for apresentada na lista Instâncias pendentes ou na lista Instâncias com erro, clique em Mostrar Todos na lista apropriada.
4. Na página Lista de instâncias pendentes ou na página Lista de instâncias com erro, filtre a lista para procurar a instância pretendida, da seguinte forma:
   a. Clique numa letra na barra do alfabeto para mostrar apenas instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por essa letra.
   b. Escreva os caracteres no campo de texto e clique em Ir para procurar instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por esses caracteres.
   c. Clique num cabeçalho da coluna para ordenar registos com base nos valores dessa coluna. Uma seta junto ao cabeçalho da coluna indica a coluna em que a ordenação se baseia e se esta é efectuada por ordem crescente ou decrescente. Por predefinição, a procura dos registos é efectuada utilizando a coluna mais à esquerda como a chave de procura.

5 Para visualizar detalhes de uma instância, clique na ligação ID da instância.

6 Para visualizar detalhes da acção do fluxo de trabalho da qual o registo é uma instância, clique na ligação Acção do fluxo de trabalho.

Criar lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

Pode criar listas de instâncias de fluxos de trabalhos pendentes com base em filtros que definir.

NOTA: Não é possível criar listas filtradas de instâncias com erros (ou seja, instâncias que terminaram de forma inesperada devido a um erro).

O procedimento seguinte descreve como criar listas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes que se baseiam em filtros definidos pelo utilizador.

Para criar uma lista filtrada de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e seleccione Criar nova lista.

  Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criar e refinar listas (na página 80).

O procedimento seguinte descreve como gerir listas filtradas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes.

Para gerir listas de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e seleccione Página Gerir listas.

  Para obter mais informações sobre como gerir listas, consulte Página Gerir listas (na página 86).

O procedimento seguinte descreve como visualizar o filtro de uma lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes.

Para visualizar detalhes do filtro numa lista de instâncias de fluxos de trabalho pendentes

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu na barra de título e seleccione Mostrar filtro de lista.

  Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Página Ver lista (na página 87).

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte o seguinte:

- Monitor de fluxo de trabalho (na página 1372)
- Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 1376)
- Campos da instância do fluxo de trabalho (na página 1377)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- Configuração do fluxo de trabalho (na página 1331)

Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho

Pode eliminar instâncias de acções do fluxo de trabalho a partir do Monitor de fluxo de trabalho uma de cada vez. Pode também apagar várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e utilizando a função de eliminação em diferido. A função de eliminação em diferido não está disponível para instâncias com erros.

As instâncias com erros de fluxo de trabalho são mantidas na lista de instâncias com erros do Monitor de fluxo de trabalho durante três meses ou até que as elimine, conforme o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre o que foi registado e apresentado no Monitor de fluxo de trabalho, consulte Monitor de fluxo de trabalho (na página 1372) e Campos da instância do fluxo de trabalho (na página 1377)

NOTA: Quando eliminar uma instância pendente de uma acção Espera do monitor de fluxo de trabalho, a instância da regra de fluxo de trabalho é terminada, e nenhuma das restantes acções da regra de fluxo de trabalho é executada.

Antes de começar: Para utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, a função de utilizador tem de ter o privilégio Gerir regras de dados - Gerir regras de fluxos de trabalho.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma instância do Monitor de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma instância do Monitor de fluxo de trabalho

1. Na página Monitor de fluxo de trabalho, se a instância que pretender visualizar não for apresentada na lista Instâncias com erros ou na lista Instâncias pendentes, clique em Mostrar Todos na lista apropriada.
2. Na página Lista de instâncias com erros ou na página Lista de instâncias pendentes, filtre a lista para procurar a instância pretendida, da seguinte forma:
   a. Clique numa letra na barra do alfabeto para mostrar apenas instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por essa letra.
   b. Escreva os caracteres no campo de texto e clique em Ir para procurar instâncias de fluxo de trabalho onde o nome de fluxo de trabalho comece por esses caracteres.
   c. Clique num cabeçalho da coluna para ordenar registos com base nos valores dessa coluna. Uma seta junto ao cabeçalho da coluna indica a coluna em que a ordenação se baseia e se esta é efectuada por ordem crescente ou decrescente. Por predefinição, a procura dos registos é efectuada utilizando a coluna mais à esquerda como a chave de procura.
3. Clique em Eliminar para a instância que pretende eliminar.

O procedimento seguinte descreve como eliminar uma lista de instâncias pendentes do Monitor de fluxo de trabalho.

Para eliminar uma lista de instâncias pendentes

1. Se ainda não o fez, crie a lista de instâncias pendentes que pretende eliminar.

Para obter mais informações, consulte Visualizar instâncias de fluxo de trabalho pendentes e com erros.

2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique no Menu e seleccione Eliminação em diferido.

3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.

4 Na página Fila de eliminação em diferido, clique em Avançar na secção Pedidos activos.

NOTA: Se não clicar em Avançar, os registos não são eliminados.

SUGESTÃO: Pode regressar à página Fila de eliminação em diferido em qualquer altura clicando na ligação global Admin. e, em seguida, clicando na Fila de eliminação em diferido da Página principal de administração.

5 Para rever o ficheiro de registo da operação de eliminação, na página Fila de eliminação em diferido, clique em Registo na secção Pedidos processados.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxo de trabalho, consulte:

- Monitor de fluxos de trabalho (consultar "Monitor de fluxo de trabalho" na página 1372)
- Visualizar instâncias do fluxo de trabalho (na página 1374)
- Campos da instância do fluxo de trabalho (na página 1377)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- Configuração do fluxo de trabalho (na página 1331)

Campos da instância do fluxo de trabalho

A tabela seguinte descreve os campos que o utilizador pode visualizar para as instâncias de fluxo de trabalho no estado de erro ou pendente, no Monitor de fluxos de trabalho.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esta instância do fluxo de trabalho.
Nome do fluxo de trabalho	O nome da regra de fluxo de trabalho no qual a acção do fluxo de trabalho está configurada.
Tipo de registo	O tipo de registo para a regra de fluxo de trabalho.
Evento accionador	O evento que acciona a regra de fluxo de trabalho.
Acção do fluxo de trabalho	O nome da acção do fluxo de trabalho da qual é uma instância.
Mensagem de erro	Para as instâncias de fluxo de trabalho no estado de erro, este campo mostra o motivo do término desta

Campo	Descrição
	instância da acção do fluxo de trabalho.
Iniciado por	O nome do utilizador cuja acção accionou esta instância da regra de fluxo de trabalho.
Iniciado em	A data e a hora de accionamento desta instância da regra de fluxo de trabalho.
Retomar em	Para as instâncias de fluxo de trabalho no estado pendente, este campo mostra e data e a hora de término do período de espera desta instância da acção do fluxo de trabalho.
Terminado em	Para as instâncias de erro de fluxo de trabalho, este campo mostra a data e a hora de término desta instância da acção do fluxo de trabalho.

Para obter mais informações sobre como utilizar o Monitor de fluxos de trabalho, consulte:

- Monitor de fluxos de trabalho (consultar "Monitor de fluxo de trabalho" na página 1372)
- Visualizar instâncias do fluxo de trabalho (na página 1374)
- Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho (na página 1376)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre regras de fluxo de trabalho:

- Configuração do fluxo de trabalho (na página 1331)

Atribuição e regras de dados

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos para definição das regras de atribuição (atribuir registos automaticamente), definições da previsão, correspondências e disposições da conversão de pistas, metodologias de vendas e indústrias:

- Configurar regras de atribuição (na página 1383)
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390)
- Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391)
- Configurar a definição da previsão (na página 1394)
- Actualizar a definição da previsão (na página 1400)
- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores (na página 1401)
- Personalizar a lista da indústria da empresa (na página 1409)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Acerca de regras de atribuição (na página 1379)
- Administração da conversão de pistas (na página 1389)

Acerca de regras de atribuição

Antes de começar. Para configurar regras de atribuição, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

As regras de atribuição permitem atribuir automaticamente uma pista, uma oportunidade, um pedido de assistência ou uma conta à pessoa, à equipa e ao território adequados, com base nas regras (denominadas grupos de regras) que foram configuradas.

Se a sua empresa tiver seleccionado a opção de atribuição de grupos, todos os membros do grupo partilharão os registos que atribuir a um membro desse grupo. Para obter mais informações, consulte Gestão de grupos (na página 1323).

Dependendo da estrutura da empresa e dos processos empresariais, as regras de atribuição poderão ser simples. Por exemplo:

- As pistas de vendas para cada região geográfica são atribuídas ao gestor de vendas regional.
- Os novos pedidos de assistência são atribuídos ao gestor de assistência técnica.

As regras também podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria das pistas são atribuídas por especialidade dos produtos e localização geográfica, mas algumas são atribuídas a um gestor de telemarketing.
- A maioria dos pedidos de assistência são atribuídos por área problemática, mas todos os pedidos que envolvam um produto específico são reencaminhados para uma pessoa.

A tabela seguinte descreve como pode atribuir tipos de registos:

Este tipo de registo	Tem estas opções de atribuição
Contas	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das contas recentemente atribuídas.
Pistas	Pode atribuir os registos a um funcionário.
Oportunidades	Pode atribuir os registos a um funcionário ou território. Além disso, pode especificar equipas que partilhem a propriedade das oportunidades recentemente atribuídas.
Pedidos de assistência	Pode atribuir os registos a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras activo são avaliadas quando ocorrer o seguinte relativamente a um tipo de registo:

- Para pistas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é seleccionada.

- Para pedidos de assistência:
  - O pedido de assistência é criado sem um proprietário ou o proprietário é eliminado do registo (i.e., o campo Proprietário encontra-se em branco).
  - A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é seleccionada.
- Para contas: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é seleccionada.
- Para oportunidades: A caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário é seleccionada.

NOTA: Quando é atribuído um proprietário a uma pista ou pedido de assistência, é enviada uma mensagem de correio electrónico para o novo proprietário. É possível desactivar a notificação por correio electrónico para os Pedidos de assistência por regra, limpando a caixa de verificação Enviar notificação por correio electrónico (sinalizador) na página Edição da regra de atribuição de pedidos de assistência. Para tal, clique na ligação global Admin., clique em Atribuição e regras de dados e, em seguida, clique em Regras de atribuição de pedidos de assistência. Clique na ligação do grupo de regras e, em seguida, clique na ligação Editar da regra.

Controlar o processo de reatribuição

Pode utilizar três campos para o ajudar a controlar o processo de reatribuição do proprietário ou para executar análises de modo a determinar a duração do processo de reatribuição. Pode adicionar estes campos às disposições das páginas Conta, Oportunidade, Pista e Pedido de assistência. Os campos são:

- Estado da atribuição

  O estado pode ser Em fila (o registo encontra-se em fila para ser processado pelo gestor de atribuições) ou A processar (o registo está a ser processado pelo gestor de atribuições) ou pode estar em branco (o registo não está em fila nem a ser processado).

- Data de Submissão da Última Atribuição

  Se o registo for colocado em fila para processamento ou está a ser processado pelo gestor de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi guardado com a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário seleccionada. No entanto, no caso de um registo de pedido de assistência, este campo mostra a data e a hora em que o registo foi guardado com o campo Proprietário em branco.

- Data de Conclusão da Última Atribuição

  Se o registo nunca tiver sido reatribuído, este campo encontra-se em branco. Caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registo voltou a ser atribuído pela última vez.

Para mais informações sobre como adicionar campos a disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

Tornar os grupos de regras activos

Pode criar vários grupos de regras de atribuição mas só um grupo de regras pode estar activo num determinado momento para cada tipo de registo.

ATENÇÃO: O grupo de regras que foi marcado como *activo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar activo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *activo* ficará activo. Quando criar um novo grupo de regras e o marcar como activo não elimine o grupo de regras definido anteriormente como activo até que as regras sejam lançadas.

SUGESTÃO: Os grupos de regras podem funcionar como referência histórica para as pistas. Em vez de eliminar grupos de regras, pode marcá-los como inactivos.

Acerca da atribuição de grupos

Se a empresa atribuir registos a grupos inteiros em vez de o fazer em relação a um funcionário, o administrador da empresa deverá:

1. Seleccionar o campo Atribuição do grupo predefinido na página Perfil da empresa (consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais (na página 1091)).

2. Configurar os grupos antes de activar as regras de atribuição (consulte Configurar grupos (na página 1325)).

3. Seleccionar um membro do grupo que deverá ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

   NOTA: A funcionalidade de grupo não é suportada pelos registos de pista ou de pedido de assistência.

Quando o registo for atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- O campo Grupo principal mostra o nome do grupo a que o proprietário pertence nas páginas Editar e Detalhes do registo, caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à disposição.
- O registo aparece nas áreas das aplicações que apresentam normalmente os registos desse funcionário, como Páginas principais e listas de registos.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso total ao registo, apesar de ser possível ajustar níveis de acesso para limitar o acesso de um utilizador.

Cenário para atribuir pistas

Em seguida, encontra-se um exemplo de regras comerciais comuns da empresa para atribuir pistas. Para configurar as regras que atribuem automaticamente as pistas desta empresa, o administrador executa o seguinte:

1. Enumera as regras comerciais da empresa para atribuir pistas a pessoas.

   Por exemplo, no caso de contas nos Estados Unidos, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas, em determinados estados, a especialidade dos produtos determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Empresa XYZ é sempre atribuída a um determinado gestor de vendas, independentemente do estado da pista ou do interesse do produto.

2. Lista todos os cenários de atribuição necessários para cumprir as regras comerciais:
   - **A conta (empresa) é a Empresa XYZ.** Atribuir ao Gestor de vendas A.
   - **Morada principal – O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gestor de vendas B.
   - **Morada principal – O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gestor de vendas C.
   - **A pista está interessada no produto ABC (em todos os estados, excepto nos estados já listados, e não para a Empresa XYZ).** Atribuir ao Gestor de vendas D.

- **Morada principal – O estado não se encontra listado.** Atribuir ao Gestor de vendas E.

3 Coloca os cenários na ordem em que deverão ser considerados.

Primeiro, examinar o campo Conta. Se o valor for Empresa XYZ, atribuir a pista ao Gestor de vendas A, independentemente de outras condições. Se este critério não corresponder, examinar o campo Estado da morada principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribuir a pista ao Gestor de vendas B, etc.

Como procedimento recomendado, utilize o Modelo de atribuição de registos para o ajudar a planear os cenários de atribuição da empresa e para configurar regras com as quais obtenha os resultados pretendidos.

Condições dos critérios nas regras de atribuição

Pode utilizar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios esteja entre dois valores definidos nos critérios de regras. (Os resultados não incluem os registos em que o valor no campo de critérios seja igual a um dos valores da regra.) Utilize uma vírgula para separar os valores. Não utilize um traço (-) para especificar um intervalo de valores ou para separar valores.

  Utilize a condição Entre apenas para campos de datas. Utilize o formato de data MM/DD/AAAA.

- **Contém todos os valores.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo do critério contenha o valor do critério na regra. Por exemplo, se introduzir *qual* como valor do critério, a regra efectua correspondência com os registos em que o campo do critério contenha um valor que inclua a cadeia *qual*, tal como qualificação ou qualificado.

  Não pode utilizar a condição Contém todos os valores para campos de datas ou de números.

- **Contém valor de campo exacto.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo do critério contenha todas as cadeias no valor do campo do critério e nenhum carácter adicional. Por exemplo, se introduzir *Fechado* como valor do critério, a regra efectua correspondência com os registos em que o valor do campo do critério é Fechado, mas não efectua correspondência com nenhum registo em que o valor do critério seja Fechado/ganho.

  Não pode utilizar a condição Contém valor de campo exacto para campos de datas ou de números.

- **Não contém nenhum dos valores.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o campo de critérios contenha qualquer valor que não seja igual ao valor dos critérios da regra.

  Não pode utilizar a condição Não contém nenhum dos valores para campos de datas ou de números.

- **Menor ou igual a.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja menor ou igual ao valor dos critérios da regra.

  Pode utilizar a condição Menor ou igual a só para campos de números e de moedas.

- **Maior ou igual a.** Efectua a correspondência entre a regra e os registos em que o valor no campo de critérios seja maior ou igual ao valor dos critérios da regra.

  Pode utilizar a condição Maior ou igual a só para campos de números e de moedas.

Tome nota dos seguintes pontos relativos aos critérios de regras:

- Uma regra sem critérios tem sempre êxito.

- As regras são avaliadas por ordem sequencial e a avaliação pára quando os critérios de uma regra são satisfeitos.

Por exemplo, se estiverem a ser avaliadas dez regras e os critérios da regra 6 forem satisfeitos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (isto é, não serão avaliadas). Da mesma forma, se não existirem critérios na regra 6, a regra 6 terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte Configurar regras de atribuição (na página 1383).

Configurar regras de atribuição

Antes de começar:

- Para criar regras de atribuição, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.
- Para obter informações sobre a estrutura de regras de atribuição, consulte Acerca de regras de atribuição (na página 1379).

Exemplo do grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são constituídos por regras que, por sua vez, são constituídas por critérios. A figura seguinte mostra os componentes de um grupo de regras.

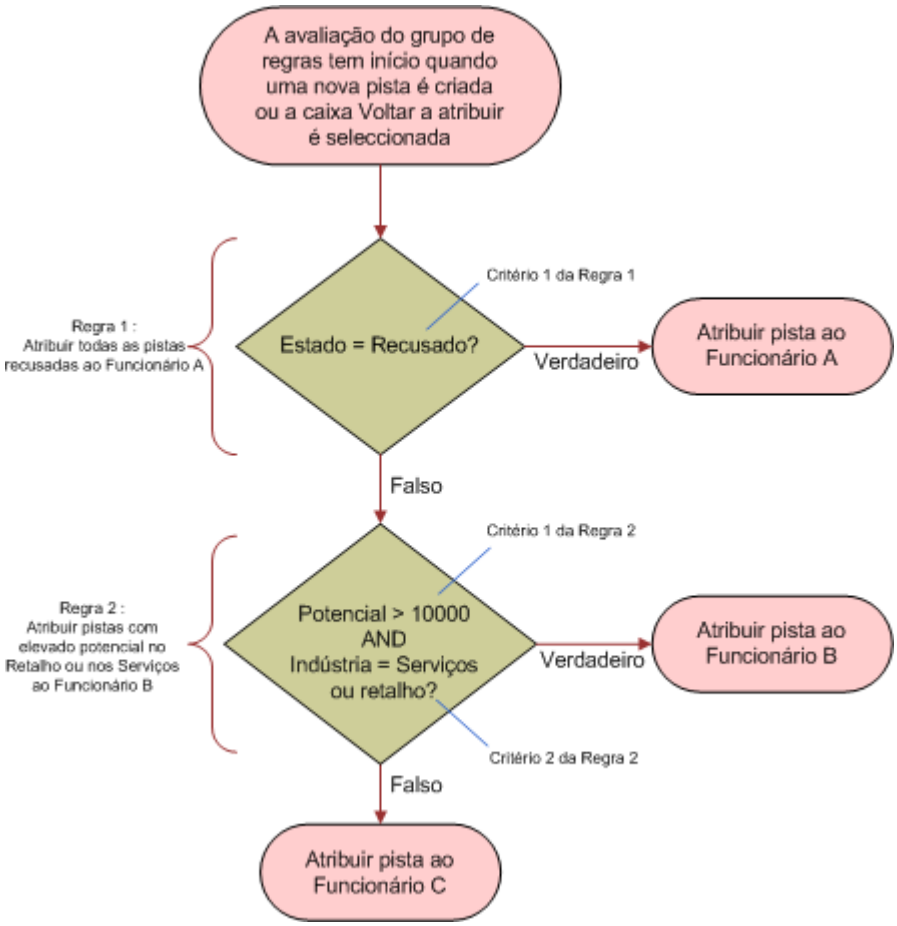


Figure 6: Como um grupo de regras de atribuição de pistas é avaliado

NOTA: Para um funcionamento correcto do botão Rejeitar na página Detalhes da pista, a primeira regra no grupo de regras tem de atribuir pistas rejeitadas.

Para configurar regras de atribuição

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Regras de atribuição, clique na ligação do tipo de registo apropriado.

   Aparece uma lista de todos os grupos de regras que foram definidos para a empresa.
4. Crie um novo grupo de regras:

a Clique no botão Novo grupo de regras.

b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, até 30 caracteres.
Grupo de regras activo	Só pode estar um grupo de regras activo de cada vez. Se especificar um novo grupo de regras como activo, o grupo de regras anteriormente activado torna-se inactivo.
Proprietário atribuído por omissão	Um funcionário que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. **Exemplo:** Funcionário C na Figura 1.
Correio electrónico de resposta:	Este campo aparece apenas para grupos de regras de pistas e pedidos de assistência. O endereço de correio electrónico aparece no campo De nas notificações por correio electrónico de atribuição de pistas enviadas para os proprietários de pistas e pedidos de assistência. **NOTA:** Não são enviadas quaisquer notificações por correio electrónico para registos de contas e de oportunidades.
Território da conta atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de contas.
Território da oportunidade atribuído por omissão	Um território que herda os registos que não são atribuídos por nenhuma das regras. Este campo aparece apenas para grupos de regras de oportunidades.

c Guarde o registo.

Este procedimento guarda o nome do novo grupo de regras na preparação para adicionar regras ao grupo de regras.

5 Adicione uma regra ao grupo de regras:

a Na barra de título Regras na página Detalhe do grupo de regras, clique em Novo.

b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como deve preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir pistas de alto potencial em Vendas ou Serviço
Ordem	A ordem pela qual as regras são avaliadas. Quando os critérios numa regra são cumpridos, o registo é atribuído e as regras seguintes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este utilizador. Para atribuição de contas e oportunidades a grupos, o utilizador deve ser membro do grupo que partilha os registos.	Funcionário B
Atribuir a território	Se os critérios da regra forem cumpridos, o registo é atribuído a este território. Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Região Noroeste
Incluir contactos relacionados	Se os critérios de regras forem cumpridos, os contactos ligados à conta são atribuídos ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios de regras forem cumpridos, as oportunidades ligadas à conta são atribuídas ao proprietário e território da conta especificada. Este campo aparece apenas para regras de contas.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipa	Se os critérios de regras forem cumpridos, os membros da equipa são atribuídos à conta. Este campo aparece apenas para regras de contas e oportunidades.	Não aplicável

c Guarde o registo.

Este procedimento guarda a regra, pelo que está agora preparado para adicionar critérios à regra.

6 (Opcional) Para contas e oportunidades, actualize o acesso para registos ligados e utilizadores:

a Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Nome da regra em que pretende actualizar o acesso a registos e utilizadores associados.

b Na página Detalhe da regra, clique em Adicionar utilizadores ou Editar utilizadores na barra de título Atribuição de equipa.

c Clique no ícone de pesquisa e seleccione os utilizadores.

d Atribua o nível de acesso para contas, contactos e oportunidades.

e Guarde as alterações.

7 Adicione um critério da regra à regra:

a Na barra de título Critérios da regra na página Detalhe da regra, clique em Novo.

b Na página Novo/Editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo nesta tabela mostra como deve preencher os campos para a Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. **NOTA:** Se tiver sido atribuído um novo nome a um campo, é apresentado o novo nome do campo.	Receitas potenciais
Condição	As seguintes condições não podem ser utilizadas para campos de datas ou de números: Contém todos os valores, Contém valor de campo exacto e Não contém nenhum dos valores. As seguintes condições só podem ser utilizadas para campos de números e de moedas: Maior ou igual a, Menor ou igual a. O operador Entre só pode ser utilizado para campos de datas.	Maior ou igual a
Valor(es)	Utilize vírgulas para separar os valores. Se o valor que pretende fazer corresponder incluir uma vírgula, como um endereço, coloque o valor entre aspas. Se a condição for Entre, introduza os valores mínimos e máximos separados por vírgulas.	10000

c Execute um dos seguintes procedimentos:

- Se pretender adicionar mais critérios à regra, clique em Critérios para guardar e criar novas regras e regresse ao Passo b. Se tiver vários critérios definidos para uma regra, o registo terá de corresponder a *todos os critérios* de modo a que a regra seja correspondida.
- Se tiver introduzido todos os critérios para a regra, clique em Guardar.

8 Na barra de título Regra na página Detalhes da regra, clique em Regressar a Detalhes do grupo de regras.

9 Na página Detalhes do grupo de regras, execute um dos seguintes procedimentos:

- Se pretende adicionar mais regras ao grupo de regras, regresse ao Passo 5.
- Se tiver introduzido todas as regras para o grupo de regras, clique em Regressar à Lista do grupo de regras para concluir.

SUGESTÃO: As regras são executadas pela ordem em que aparecem no Grupo de regras, assim, certifique-se de que aparecem na sequência correcta. Depois de cumprida uma regra, as regras subsequentes são ignoradas.

Para editar, activar ou desactivar um grupo de regras

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Regras de atribuição, clique na ligação para o tipo de regras de atribuição que pretende editar.

Aparece uma lista de todos os grupos de regras desse tipo que foram definidos até agora para a empresa até à data.

4 Clique na ligação Grupo de regras que pretende actualizar.

5 Na página Detalhe do grupo de regras, clique em Editar.

6 Actualize os campos e guarde o registo.

As alterações efectuadas entram em vigor à meia-noite do Oracle Server (predefinição) ou sempre que os grupos de regras de atribuição sejam definidos para actualização.

ATENÇÃO: Quando marca um grupo de regras como *activo,* o grupo de regras que foi marcado como *activo* da última vez que as regras foram lançadas continua a estar activo até que as regras sejam lançadas novamente. Quando as regras forem novamente lançadas, o último grupo de regras marcado como *activo* ficará activo. Quando marcar um grupo de regras como *activo,* não elimine do grupo de regras definido anteriormente como activo até que as regras sejam lançadas.

Para editar regras de atribuição

1 Na página Detalhes do grupo de regras, clique na ligação Editar da regra que pretende alterar.

2 Actualize os campos.

NOTA: Pode alterar a ordem pela qual as regras são avaliadas ao editar o campo Ordem. Na regra que pretende alterar, introduza um número de ordenação superior ao número de ordenação da regra que antecede a regra que está a alterar e inferior ao número de ordenação da regra que se encontra a seguir.

Por exemplo, se existirem três regras, ordenadas de 1 a 3 e pretende alterar a ordem de modo a que a regra identificada actualmente como número 1 seja avaliada após a regra identificada actualmente

como número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor, tal como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

3 Guarde o registo.

Administração da conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem o registo de uma pista, pode executar um dos seguintes procedimentos:

- Criar novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio que são ligados automaticamente ao registo da pista.
- Ligar o registo de pista a registos de conta e contacto existentes. Os utilizadores seleccionam os registos que pretendem ligar à pista, quando convertem a pista.

Pode determinar as opções que estão disponíveis para os na página Converter pista, criando disposições da conversão da pista para a página e atribuindo estas disposições às funções de utilizador.

Por predefinição, durante a conversão da pista, alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode alargar a quantidade de informações que são transportadas através da correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados.

Para converter pistas, os utilizadores têm de ter o acesso apropriado aos tipos de registo e os privilégios apropriados para a respectiva função.

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de seleccionar um código de rejeição no campo Código de rejeição, na página Rejeitar uma pista. Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código de rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código de rejeição, consulte Código de rejeição para pistas (na página 1393).

Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração da conversão de pistas, consulte os seguintes tópicos:

- Processo de configuração da conversão de pistas (na página 1389)
- Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390)
- Criar disposições de conversão de pistas (na página 1391)

Processo de configuração da conversão de pistas

Para configurar as definições de rejeição e conversão da pista para os utilizadores e tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

1 Se pretender efectuar a correspondência de campos adicionais durante a conversão da pista, configure as novas correspondências.

Para obter mais informações sobre a correspondência de campos, consulte Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas (na página 1390).

2 Se pretender personalizar a disposição da página Converter pista:

a Crie as novas disposições.

Para obter mais informações sobre a criação de disposições, consulte Criar disposições da conversão da pista (consultar "Criar disposições de conversão de pistas" na página 1391).

b Adicione as novas disposições às funções apropriadas.

Para obter mais informações sobre a adição de funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).

3 Certifique-se de que os utilizadores têm o acesso apropriado para os tipos de registo e os privilégios apropriados na respectiva função.

Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter pistas" na página 183).

4 Se pretender editar os valores na lista de escolha Código da rejeição, edite os valores do campo.

Para obter mais informações sobre a edição de valores do campo, consulte Criar e editar campos (na página 1145). Para obter mais informações sobre a lista de escolha Código da rejeição, consulte Código da rejeição para pistas (consultar "Código de rejeição para pistas" na página 1393).

Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas

Os utilizadores da empresa podem converter registos de pistas em registos de conta, contacto e oportunidade. Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os utilizadores também podem converter os registos de pistas em registos de negócio.

Quando os utilizadores convertem pistas em registos de conta, oportunidade ou negócio por predefinição alguns valores são transportados para os novos registos. No entanto, pode alargar a quantidade de informações que são transportadas através da correspondência de campos adicionais, incluindo campos personalizados.

NOTA: Não corresponda campos de ligação Internet à conversão da pista. Os campos de ligação Internet não contêm dados, em vez disso, contêm scripts para ligações nas quais os utilizadores podem clicar para executar acções. Os conteúdos dos campos de ligação Internet não podem ser transportados para os novos registos quando uma pista é convertida.

Quando os utilizadores convertem um registo de pista, os valores nos campos correspondidos são transportados da seguinte forma:

- Quando os utilizadores criam novos registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio, os valores dos campos correspondidos no registo da pista são transportados para os campos especificados no novo registo.
- Quando os utilizadores ligam o registo da pista a registos de conta, contacto, oportunidade ou negócio existentes, que seleccionam quando convertem a pista, os campos nos registos existentes que já têm valores permanecem inalterados. Os campos vazios são actualizados com o valor do campo da pista correspondido.

Acerca de campos e valores da lista de escolha personalizados

Pode fazer corresponder campos da lista de escolha do registo de pista a campos de texto (longos ou curtos) em registos de contas, contactos, oportunidades e negócio com valores idênticos.

Antes de começar. Para executar o procedimento seguinte, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para corresponder campos adicionais quando converter um registo de pista

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Administração de conversões da pista, clique em Correspondência da conversão da pista.
4. Na página Corresponder conversão da pista, seleccione os campos a corresponder.
5. Para reverter a correspondência para as predefinições, clique no botão Predefinido na barra de título.
6. Clique em Guardar.

Criar disposições de conversão de pistas

Pode especificar que opções estão disponíveis aos utilizadores quando convertem pistas, criando disposições personalizadas para a página Converter pista e, em seguida, atribuindo as disposições às funções de utilizador.

NOTA: Para converter pistas em contas, contactos, oportunidades ou registos de negócio, os utilizadores também devem ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições necessárias para converter pistas, consulte Definições de perfil de acesso e de função para converter pistas (consultar "Definições de função e perfil de acesso para converter pistas" na página 183).

A tabela seguinte mostra as opções que pode disponibilizar na página Converter pista.

Tipo de registo	Opções
Conta	Não converter para conta Utilizar conta existente Criar nova conta automaticamente
Contacto	Utilizar contacto existente Criar novo contacto automaticamente
Oportunidade	Não converter para oportunidade Criar nova oportunidade automaticamente

Tipo de registo	Opções
Registo de negócio	Não criar um registo de negócio Criar um registo de negócio automaticamente **NOTA:** As opções de Registo de negócio são aplicáveis apenas se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

É fornecida uma disposição padrão. A disposição padrão inclui todas as opções para contas, contactos e oportunidades, mas não as opções para os registos de negócio. Pode copiar a disposição padrão e, em seguida, editar a cópia, mas não pode editar ou eliminar a disposição padrão.

Dependendo das opções que disponibilizar para um tipo de registo, as secções do tipo de registo na página Converter pista são afectadas da seguinte forma:

- Se não disponibilizar quaisquer das opções para um tipo de registo, a página Converter pista não inclui uma secção para esse tipo de registo.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para conta para o tipo de registo Conta, a página Secção de contas não aparece na página.
- Se só disponibilizar a opção Não converter para oportunidade para o tipo de registo Oportunidade, a página Secção de oportunidade não aparece na página.
- (Aplicável apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se só disponibilizar a opção Não criar um registo de negócio para o tipo Registo de negócio, a página Registo de negócio não aparece na página.

Antes de começar. Para executar o procedimento descrito nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Atribuição e regras de dados.

Para criar uma disposição de conversão de pistas

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique em Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Administração da conversão de pistas, clique em Disposição da conversão de pistas.
4. Na página Lista de disposições de conversões de pistas, clique em Nova disposição.
5. No Passo 1, Nome da disposição:
   a. Introduza o nome para a disposição.
   b. (Opcional) Introduza uma descrição para a disposição.

c Se pretender que esta disposição seja a predefinida para todos os utilizadores, seleccione a caixa de verificação Disposição da conversão de pistas predefinida.

NOTA: Por predefinição, a Disposição de conversão de pistas padrão fornecida no Oracle CRM On Demand funciona como a disposição de conversão de pistas predefinida da empresa, excepto se outra disposição for marcada como a predefinição. Se criar outra disposição e seleccionar a caixa de verificação Disposição predefinida para a nova disposição, a Disposição de conversão de pistas padrão já não será a predefinida. Assim, a Disposição de conversão de pistas padrão só é a disposição predefinida da empresa quando a caixa de verificação Disposição predefinida não estiver seleccionada para qualquer outra disposição. No entanto, a caixa de verificação Disposição predefinida para a Disposição de conversão de pistas padrão continua sempre desmarcada, ainda que funcione como a predefinição.

6 No Passo 2, Seleccionar acções, destaque o tipo de registo para o qual pretende seleccionar as acções (Conta, Contacto, Oportunidade ou Registo de negócio) na secção Tipo de registo de conversão de pistas e, em seguida, clique nas setas para deslocar as acções que pretende apresentar na página da secção Acções disponíveis de conversão de pistas para a secção Acções seleccionadas de conversão de pistas. Repita este passo para cada um dos tipos de registo.

7 No Passo 3, Confirmar, reveja as selecções e, se necessário, regresse ao Passo 2, Seleccionar acções, para alterar as selecções.

8 Clique em Concluir para guardar as alterações.

Código de rejeição para pistas

Quando os utilizadores rejeitam uma pista, têm de seleccionar um código da rejeição no campo Código da rejeição, na página Rejeitar uma pista. Os utilizadores também podem introduzir uma descrição do motivo da rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um utilizador seleccionar o valor *Outro* no campo Código da rejeição, o campo Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório e o utilizador deverá introduzir uma descrição do motivo da rejeição da pista. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição é opcional.

Por predefinição, é fornecido um número de valores para o campo Código da rejeição, embora seja possível alterar estes valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores predefinidos são:

- Contacto de terceiros
- Não contactar novamente
- Duplicado
- Não foi possível contactar o contacto
- Contacto inapropriado
- Dados insuficientes
- Número de telefone inválido
- Nenhuma oportunidade de negócio
- Oportunidade em curso
- Outras
- Recentemente contactados (<30 dias)
- Erro de sistema/introdução de dados

- Já é proprietário do produto
- Critérios de direccionamento não satisfeitos

Para obter informações sobre como editar listas de escolha de edição, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

NOTA: Se mudar o nome do valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará a ser um campo obrigatório quando o utilizador seleccionar o valor com o nome mudado na página Rejeitar uma pista.

Configurar a definição da previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas, de acordo com as definições que define. As previsões são geradas automaticamente numa base semanal ou mensal. Cada previsão gerada é guardada no arquivo, fornecendo um registo histórico para referência e análise.

Cada previsão corresponde a um instantâneo de informações sobre receitas e receitas potenciais para o trimestre. As previsões permitem aos profissionais e gestores de vendas controlar o respectivo desempenho das vendas no trimestre, comparando-o com as quotas planeadas, as receitas reais fechadas e as receitas previstas, de acordo com o estado actual das oportunidades de vendas.

Os participantes nas previsões são escolhidos por função. A estrutura de supervisão da empresa e as funções escolhidas para os participantes na previsão têm de ser configuradas para que os participantes sejam agregados num utilizador de nível superior. Normalmente, este utilizador de nível superior é um vice-presidente ou presidente do conselho de administração (CEO) de uma empresa.

Quando gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand alerta os funcionários sobre a criação da previsão e que a mesma está pronta para revisão através da publicação de um alerta na página A minha página principal, para cada participante, durante dois dias. Para alargar o período de apresentação do alerta, actualize o campo Data de expiração do mesmo. Para obter informações sobre alertas, consulte Publicar alertas de toda a empresa (consultar "Publicar alertas em toda a empresa" na página 1118).

Determinar o tipo de previsão

A empresa pode basear as respectivas previsões em qualquer destes elementos: oportunidades, produtos, contas ou contactos. Existem quatro tipos de previsões:

- Produto de oportunidade
- Receita de oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

A empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsões. Quando selecciona as definições de previsão para a empresa, determina quais os tipos de previsão utilizados por toda a empresa.

NOTA: Cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas levem a cabo determinadas acções. Certifique-se de que comunica quais os tipos de previsão que irá utilizar antes de os funcionários de vendas começarem a criar registos de oportunidade, conta e contacto.

Previsões de produtos da oportunidade

A previsões de produtos da oportunidade comunicam sobre os produtos ligados a uma oportunidade. Os números da previsão para as previsões de produtos da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receitas e Receitas previstas em todos os produtos pertencentes a um participante na previsão e que tenham receitas marcadas para serem reconhecidas durante o período de previsão. As receitas para um produto podem ser comunicadas num determinado momento ou durante vários períodos.

As previsões de produtos da oportunidade requerem que os representantes de vendas liguem os produtos aos respectivos registos de oportunidade. Os representantes de vendas também têm de preencher a quantidade, preço de compra e data de fecho para indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respectivas previsões.

Para ser incluído na previsão, um registo de produtos de oportunidade tem de:

- Ter uma data de fecho durante o período de previsão
- Ser de um participante da previsão

É necessário fornecer algumas informações adicionais para que os valores de um registo contribuam para as receitas previstas da empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Acerca de oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de produtos da oportunidade se a empresa pretender prever receitas de produtos apenas uma vez ou caso pretenda fazê-lo periodicamente.

Previsão de receitas da oportunidade

As previsões de receitas da oportunidade comunicam sobre as receitas encontradas nos registos de oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas em todos os registos de oportunidade que cumpram as seguintes condições:

- A oportunidade tem uma data de fecho durante o período de previsão
- Uma das seguintes afirmações é verdadeira:
  - A oportunidade pertence a um participante na previsão
  - Um participante na previsão é um membro da equipa da oportunidade e tem uma quota das receitas da oportunidade superior a zero por cento (ou seja, o valor no campo % de divisão na página Equipa da oportunidade é superior a zero).

    NOTA: No caso das receitas de uma oportunidade a partilhar pelos membros da equipa, a caixa de verificação Activar divisão de receitas da oportunidade tem de ser seleccionada no perfil da empresa.

As previsões de receitas da oportunidade requerem que os representantes de vendas preencham os campos Receitas e Data de fecho da oportunidade para indicar as oportunidades que pretendem incluir nas respectivas previsões. Quaisquer produtos ligados são ignorados na previsão.

É necessário fornecer algumas informações adicionais para que os valores de um registo contribuam para as receitas previstas da empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Acerca de oportunidades e previsões (na página 232).

Configure uma previsão de receitas da oportunidade se pretender prever o total de receitas da oportunidade, sem ter em conta a quantidade de receitas proveniente de produtos individuais.

Previsões de receitas de contas e de contactos

As previsões de receitas de contas e de contactos comunicam sobre as receitas listadas nos registos de receitas ligados aos registos de conta ou contacto. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receitas e Receitas previstas para os registos que cumprem os critérios para inclusão na previsão. Para poder ser incluído na previsão, um registo de receitas de contas ou contactos tem de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de pertencer a um participante na previsão.
- O registo tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo tem de ter o campo Previsão seleccionado.
- O registo não pode estar ligado a uma oportunidade.
- O registo tem de ter uma receita marcada para ser reconhecida durante o período de previsão.

As receitas para uma conta ou contacto podem ser comunicadas de uma só vez ou configuradas para ocorrerem ao longo do tempo. As previsões de receitas de contas e de contactos requerem que os utilizadores liguem as receitas aos respectivos registos de conta ou contacto. Os utilizadores devem também actualizar os campos Data de início/fecho, Estado e Previsão no registo de receitas, de forma a indicar quais os produtos que pretendem incluir nas respectivas previsões.

É necessário fornecer algumas informações adicionais para que os valores de um registo contribuam para as receitas previstas da empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Controlar receitas com base nas contas (na página 209) e Controlar receitas com base nos contactos (na página 224).

Configure uma previsão de receitas de contas ou contactos se a empresa pretender prever receitas apenas uma vez ou de forma recorrente.

Seleccionar a duração da previsão

Pode configurar previsões para apresentarem projecções de receitas até quatro trimestres. Com a capacidade de previsão alargada, pode visualizar uma previsão para o trimestre actual e para o seguinte, para os dois seguintes ou para os três trimestres seguintes.

Por predefinição, a duração da previsão está definida como um trimestre (ou seja, só o trimestre actual é que está incluído na previsão). Quando altera a definição da duração para incluir vários trimestres, a previsão inclui o trimestre actual e os trimestres futuros. Por exemplo, se seleccionar uma previsão com a duração de dois trimestres, a previsão irá incluir o trimestre actual e o trimestre seguinte.

Designar funções de previsão

Como parte da definição da previsão, pode seleccionar quais as funções a incluir. Quando adicionar uma função à definição da previsão, todos os utilizadores aos quais tiverem sido atribuídas essa função são designados como participantes da previsão.

Configuração do utilizador para previsões

Os utilizadores que pretende incluir nas previsões da empresa têm de ser configurados correctamente. Os registos dos respectivos utilizadores têm de cumprir as seguintes condições:

- O registo tem de ter um valor válido no campo Função.

- O registo tem de ter um valor válido no campo Reporta a.
- O estado do utilizador tem de estar definido como Activo, a não ser que seleccione a opção para permitir previsões para utilizadores inactivos.

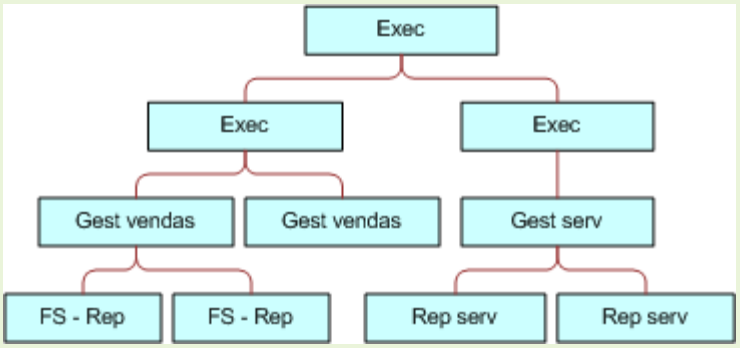
ATENÇÃO: Se qualquer um dos utilizadores incluídos na previsão não estiver configurado correctamente, toda a previsão falhará.

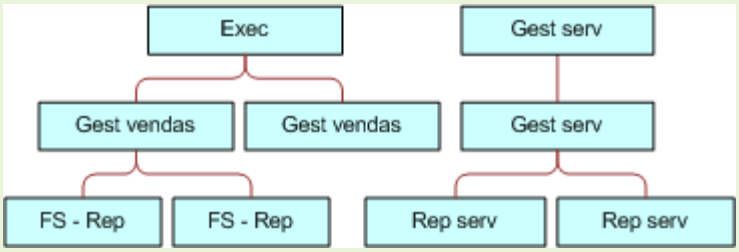
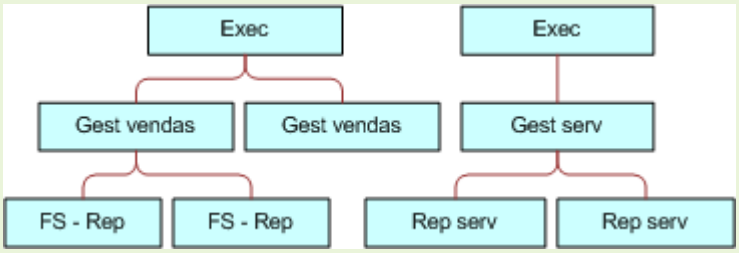
Exemplos de estruturas de comunicações e funções para a previsão

Para gerar previsões tem de configurar correctamente a estrutura de supervisão da empresa. A hierarquia de previsões é baseada na hierarquia de utilizadores Reporta a na página de administração Gestão de utilizadores. Todos os participantes na previsão, excepto um utilizador de nível superior, têm de reportar a outro participante na previsão, de modo a que todas as previsões individuais sejam agregadas numa previsão de toda a empresa. Se houver mais de um participante na previsão sem o campo Reporta a definido ou se qualquer gestor com participantes na previsão como subordinados directos tiver um estado de Inactivo, a previsão irá falhar.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a um problema com a estrutura de supervisão, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio electrónico do Suporte a clientes. Depois de corrigir a estrutura de supervisão e de actualizar a previsão, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

A seguinte tabela mostra a estrutura de comunicações e combinações de funções dos participantes que funcionam e não funcionam para a geração de previsões.

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
	Funciona com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes concentram-se num participante de nível superior.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes não agregam um participante. Agregam dois gestores de vendas.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Representante de vendas	Os representantes de vendas são agregados num gestor de vendas que não é um participante.

Para esta estrutura de comunicações	Êxito ou falha da previsão	Motivo
	Funciona com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Os participantes são agregados num participante.
	Falha com esta combinação de funções: ■ Executivo ■ Gestor de vendas ■ Representante de vendas	Existem dois participantes que não reportam a ninguém. Só pode existir um participante na previsão (no topo da estrutura) que não reporte a ninguém.

Incluir utilizadores inactivos nas previsões

As previsões tanto podem incluir utilizadores activos como inactivos. Quando configura a definição da previsão, tem de indicar se os utilizadores inactivos devem ser incluídos nas previsões.

Permitir que os gestores submetam previsões aos Subordinados directos

Quando configura a definição da previsão, indica se os gestores podem submeter automaticamente as previsões aos subordinados directos.

Previsões e calendários fiscais personalizados

Quando utiliza calendários fiscais personalizados, a definição do calendário fiscal personalizado da empresa é utilizada na geração de previsões e, portanto, os meses do período da previsão alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa tem de criar um registo de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual o utilizador pretende criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se um número suficiente de calendários fiscais necessário para suportar a duração da previsão seleccionada não tiver sido criado, a série de previsões não será gerada e as previsões não serão criadas.

NOTA: Se a geração da previsão falhar devido a calendários fiscais insuficientes, o contacto principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por correio electrónico do Suporte a clientes. Depois dos registos do calendário fiscal para suportar a definição da previsão tiverem sido criados e a definição da previsão tiver sido actualizada, a previsão é gerada automaticamente nessa noite, mesmo que não seja a noite indicada na previsão.

O procedimento seguinte descreve como configurar a definição da previsão.

Para configurar a definição da previsão

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão do processo empresarial, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
4. Na página Definição da previsão, clique em Actualizar.
5. No Passo 1: Seleccionar tipos de previsão, seleccione a caixa de verificação Activo para cada tipo de previsão que pretenda gerar.

   A empresa pode efectuar a previsão de receitas de vendas com base nas receitas de produtos de oportunidade, receitas da oportunidade, conta e contacto.
6. No Passo 2, Seleccionar frequência da previsão:

   a. No campo Duração, seleccione a duração da previsão.

      NOTA: As definições do calendário fiscal seleccionadas para a empresa determinam a duração de cada trimestre. As datas de início e fim da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data de início do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definido no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas de início e fim são baseadas no calendário fiscal conforme definido pelo administrador da empresa.

   b. No campo Criar instantâneo da previsão a cada, especifique a frequência com que o instantâneo da previsão deve ser criado.

      Pode seleccionar previsões semanais ou mensais.

      NOTA: Se seleccionar Mês, o tipo de calendário fiscal seleccionado para a empresa determinará a duração do mês.

   c. No campo Dia do instantâneo da previsão, seleccione o dia do mês ou a semana em que o instantâneo da previsão deve ser criado.

      As previsões são geradas no início do dia seleccionado (ou seja, um minuto após a meia-noite) no fuso horário das instalações do anfitrião. Se a previsão for mensal e o mês actual não incluir o dia seleccionado como o dia para a previsão a ser gerada, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se a opção Dia do instantâneo da previsão estiver definida para o dia 30 e o mês actual for Fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará o instantâneo da previsão para gerar a previsão no dia 28.
7. No Passo 3, Seleccionar funções de previsão:

   a. Adicione as funções para os utilizadores que vão participar na previsão à área Funções da previsão. Clique nas setas para mover funções da empresa para a lista Funções da previsão.

   b. Para permitir previsões para utilizadores inactivos, seleccione a caixa de verificação Permitir previsões para utilizadores inactivos.

c Para permitir a um gestor submeter previsões automaticamente aos subordinados directos, seleccione a caixa de verificação Submeter automaticamente previsões à equipa mediante submissão do gestor.

8 Clique em Concluir.

9 Na página Definição da previsão, verifique os detalhes da previsão revendo a frequência do instantâneo da previsão, do dia do instantâneo da previsão, das datas da série seguinte de previsão e da lista de participantes na série de previsão.

ATENÇÃO: Depois de configurar a definição da previsão, determinadas alterações aos registos de utilizador ou calendários fiscais requerem a actualização das definições da previsão. Para obter mais informações, consulte Actualizar a definição da previsão (na página 1400).

Actualizar a definição da previsão

Pode actualizar a definição da previsão da empresa para alterar a frequência da previsão ou para adicionar ou remover funções, etc. Além disso, quando são efectuadas determinadas alterações aos registos de utilizador ou se o calendário fiscal for modificado, tem de actualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

Terá de actualizar a definição da previsão quando forem efectuadas qualquer uma das seguintes alterações:

- O nome no campo Reporta a no registo do utilizador de um participante da previsão é alterado.

  Neste caso, terá de actualizar a definição da previsão da seguinte forma:

  - Se a função atribuída ao novo gestor não estiver actualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
  - Se a função atribuída ao novo gestor estiver actualmente incluída na definição da previsão, tem de actualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflicta em futuras previsões.

    NOTA: A hierarquia dos participantes na previsão tem de incluir gestores para todos os participantes, excepto a pessoa de nível superior.

- Os utilizadores que forem participantes da hierarquia de previsão são desactivados.

  Quando um funcionário deixa a empresa, deve alterar o respectivo estado para Inactivo. Se o funcionário inactivo era um gestor na hierarquia de previsões, o registo do utilizador de qualquer participante da previsão que reporte a esse funcionário também tem de ser actualizado.

  Neste caso, terá de actualizar a definição da previsão da seguinte forma:

  - Se a função atribuída ao novo gestor não estiver actualmente incluída na definição da previsão, tem de adicionar a função à definição da previsão.
  - Se a função atribuída ao novo gestor estiver actualmente incluída na definição da previsão, tem de actualizar a definição da previsão para que a nova estrutura de comunicações se reflicta em futuras previsões.

    NOTA: Se a definição da previsão do utilizador permitir previsões para utilizadores inactivos, não precisa de actualizar a definição da previsão quando um participante da previsão é inactivado.

- Os utilizadores são adicionados ou removidos das funções incluídas na definição da previsão.

Neste caso, só necessita de actualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

- São efectuadas alterações ao calendário fiscal.

  Neste caso, só necessita de actualizar a definição da previsão para que inclua as alterações.

  NOTA: Tem de actualizar a definição da previsão quando uma alteração é efectuada ao calendário fiscal, independentemente do tipo de calendário fiscal que a empresa utilize (padrão ou personalizado).

NOTA: Quando qualquer uma das alterações aqui descritas são efectuadas no Oracle CRM On Demand, as previsões que são geradas não reflectem as alterações até que a definição da previsão seja actualizada.

O procedimento seguinte descreve como actualizar a definição da previsão.

Para actualizar a definição da previsão

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Administração de previsões, clique em Definição da previsão.
4. Na página Definição da previsão, clique em Actualizar.
5. No Passo 1: Seleccionar tipo de previsão, se for necessário alterações, efectue as alterações.
6. Clique no Passo 2: Seleccionar frequência da previsão.
7. Se for necessário alterações, no Passo 2: Seleccionar frequência da previsão, efectue as alterações.
8. Clique no Passo 3: Seleccionar funções de previsão.
9. Se for necessário alterações, no Passo 3: Seleccionar funções de previsão, efectue as alterações.
10. Clique em Concluir.

    A definição da previsão do utilizador é automaticamente actualizada e um resumo da definição, incluindo a lista actualizada de participantes da previsão, é apresentado na página Definição da previsão.

Configurar processos de vendas, categorias e instrutores

Pode criar uma metodologia de vendas personalizada que reflicta os requisitos e a complexidade do ambiente de vendas e oriente os representantes de vendas nos respectivos negócios, durante os vários estágios.

Pode ajustar as informações do estágio de vendas para reflectir o processo de vendas da empresa ou as práticas comerciais. Quando os funcionários criam e actualizam oportunidades, seleccionam um estágio de vendas que representa o ponto em que a oportunidade se encontra no processo de vendas. Cada estágio de vendas está associado a uma percentagem. Essas informações são também utilizadas com relatórios e previsões, incluindo o pipeline, as receitas previstas e os cálculos das receitas fechadas.

Como parte da personalização dos próprios valores do estágio de vendas, pode:

- Mudar o nome dos estágios de vendas
- Adicionar ou eliminar estágios de vendas
- Alterar a sequência dos estágios de vendas
- Alterar as percentagens de probabilidade associadas aos estágios de vendas

Acerca de processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de estágios de vendas. No entanto, existem outros ambientes de vendas mais complexos, que querem múltiplos processos de vendas com distintos estágios de vendas para cada processo. Por exemplo, os representantes de vendas internos poderão seguir um processo de vendas diferente do processo seguido pelos representantes de vendas.

Adicionalmente, os representantes de vendas necessitam de seguir processos de vendas diferentes em diferentes tipos de oportunidades. Por exemplo, quando os representantes de vendas estão a vender equipamento, poderá ser necessário seguir um processo de vendas mais demorado, com vários estágios. Porém, quando estão a vender um contrato de assistência, o processo poderá ser mais rápido e conter menos estágios de vendas.

Para optimizar ainda mais a metodologia de vendas, pode definir séries de estágios de vendas como processos de vendas e ligar cada processo a um dos seguintes:

- Tipo de oportunidade
- Função do utilizador

Isto permite-lhe personalizar o processo de vendas (e os estágios de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou diferentes funções de utilizador.

Exemplo: O representante de vendas cria uma nova oportunidade. Quando introduzir informações sobre a oportunidade, selecciona Assistência a partir das opções Tipo de oportunidade. Isto faz com que a aplicação apresente o processo de vendas adequado para esse tipo de oportunidade.

NOTA: O processo de vendas baseado no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas predefinido com base numa função de utilizador. Por outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, o processo de vendas predefinido da respectiva função é atribuído à oportunidade. Se, em seguida, seleccionar um tipo de oportunidade com um processo de vendas atribuído, o processo de vendas da oportunidade será orientado com base no tipo de oportunidade seleccionado.

Acerca de categorias da fase de vendas

Também pode configurar categorias da fase de vendas, tais como Fase 1, 2 ou 3, que pode ligar a fases de vendas específicas em diferentes processos de vendas. Quando tiver de consolidar informações de diferentes processos, pode executar relatórios relativamente às categorias da fase de vendas, fornecendo uma vista precisa do pipeline em todas as funções ou tipos de oportunidade.

Acerca do instrutor do processo de vendas

Pode também utilizar o Instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipa pelo preenchimento das informações necessárias de forma exacta em cada estágio de vendas. O Instrutor do processo de vendas fornece passos específicos a serem seguidos pelos funcionários, bem como informações úteis, tais como documentos, modelos e informações competitivas. Pode também impor a recolha de informações com base no modo como as oportunidades progridem pelo ciclo de vendas. Para além disso, quando um registo de oportunidade é guardado, pode especificar que determinadas tarefas são automaticamente criadas, aparecendo na lista de tarefas do funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, pode:

- Adicionar informações para cada estágio de vendas às quais os funcionários acedem através do botão Instrutor
- Criar requisitos para cada estágio de vendas, tais como os campos a preencher. Estes servem como pré-requisitos antes de guardar a oportunidade num novo estágio.
- Criar tarefas automatizadas geradas quando os funcionários guardam as respectivas oportunidades com estágios de vendas diferentes

Se alterar quaisquer nomes de estágios de vendas depois de o sistema ter sido implementado, todos os registos anteriores mantêm o respectivo estágio de vendas atribuído até os actualizar manualmente.

NOTA: Para alterar os valores da lista de escolha predefinida para o campo % de probabilidade, tem de editar esse campo a partir da página Configuração de campos de oportunidade (consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1157)).

Quando estiver a configurar a metodologia de vendas, siga este processo geral:

1. Configure as categorias da fase de vendas (se tiver mais de um processo de vendas).
2. Configure o processo (ou processos) de vendas.
3. Configure os estágios de vendas para cada processo de vendas.
4. Configure a funcionalidade do instrutor para os estágios de vendas.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Definição do estágio de vendas.
- Se pretender atribuir um processo de vendas com base no campo Tipo de oportunidade, certifique-se de que os valores da lista de escolha são os que pretende utilizar. Os valores do Tipo de oportunidade predefinidos são Renovação e Novos negócios. Para obter instruções sobre como personalizar valores da lista de escolha, consulte Alterar valores da lista de escolha (na página 1157).

  Para além disso, certifique-se de que o campo Tipo de oportunidade aparece na disposição de página para cada função que pretenda utilizar com o mesmo. Para obter instruções, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

Para configurar uma categoria da fase de vendas (opcional)

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.
3. Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Categorias de vendas.
4. A partir da lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.
5. Na página Categorias da fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria da fase de vendas ou seleccione Editar a partir do menu ao nível do registo para a categoria da fase de vendas que pretende editar.
6. Na página Editar categoria da fase de vendas ou na página Nova categoria da fase de vendas, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas.
Encomenda	A sequência das categorias da fase de vendas tal como aparecem no Oracle CRM On Demand Answers.
Marcar para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome actualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução. Quando adiciona um novo nome de categoria da fase de vendas, a caixa de verificação Marcar para tradução é apresentada como só de leitura. Os novos nomes que adiciona automaticamente são apresentados (sem aspas e a preto) nas outras línguas activadas. Se seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução quando actualiza o nome de uma categoria da fase de vendas, o nome actualizado irá aparecer nas listas de escolha das outras línguas activadas (a azul com aspas) até introduzir manualmente as versões traduzidas. O texto a azul ajuda-o a controlar os termos que têm de ser traduzidos. Se não seleccionar a caixa de verificação Marcar para tradução, o nome actualizado não irá aparecer nas outras línguas e essas línguas não serão afectadas pelas alterações efectuadas nesta página.

7. Guarde o registo.
8. Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria da fase de vendas:
   a. Na lista Idioma da tradução, seleccione o idioma.
   b. Clique na ligação Editar lista para a categoria da fase de vendas.
   c. Introduza o equivalente traduzido no campo Categoria do estágio e clique em Guardar.

Para configurar um processo de vendas

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.

4 A partir da lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

5 Na página Lista do processo de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou seleccione Editar a partir do menu ao nível do registo para o processo de vendas que pretende editar.

6 Na página Editar processo de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Processo de vendas predefinido	Processo de vendas predefinido da empresa. Se nenhum outro processo de vendas for atribuído à função de utilizador ou ao tipo de oportunidade do registo, será utilizado este processo de vendas.
Marcar para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome actualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

7 Clique em Guardar.

8 Para ligar o processo de vendas a um valor do campo Tipo de oportunidade:

a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende ligar.

b Na barra de título Tipos de oportunidade associados, clique em Adicionar.

c Seleccione o Tipo de oportunidade e clique em Guardar.

NOTA: Pode associar apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de escolha para selecção com outros processos de vendas. Isto evita que ligue mais do que um processo de vendas a um tipo de oportunidade.

Quando os funcionários têm registos com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor seleccionado, visualizam os estágios de vendas para este processo de vendas.

9 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:

a Regresse à página Lista do processo de vendas.

b Na lista Idioma da tradução, seleccione o idioma.

c Clique na ligação Editar lista para o processo de vendas.

d Introduza o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Guardar.

10 Para seleccionar o processo de vendas a utilizar como a predefinição:

a Na página Lista do processo de vendas, clique no Nome do processo de vendas que pretende especificar como a predefinição.

b Clique em Editar.

c Seleccione a caixa de verificação Processo de vendas predefinido.

d Guarde o registo.

NOTA: Este processo de vendas é apresentado para registos ou funções que não têm outros processos de vendas associados.

Para configurar estágios de vendas para um processo de vendas

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.

4 Na página Lista do processo de vendas, clique na ligação Nome do processo de vendas.

5 Para configurar um estágio de vendas

a Na barra de título Fase de vendas, clique em Novo para criar uma nova fase de vendas ou seleccione Editar no menu ao nível do registo da fase de vendas que pretende editar.

b Na página Editar estágio de vendas, preencha com as informações necessárias.

Campo	Descrição
Probabilidade predefinida	Percentagem que reflecte a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. Por predefinição, a probabilidade ajusta-se automaticamente com base no estágio de vendas da oportunidade. Os utilizadores podem substituir manualmente este valor. **Importante:** Não configure outras fases de vendas com probabilidades de percentagens iguais a 0 ou 100, excepto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A modificação de listas de escolha utilizadas internamente pela aplicação Oracle CRM On Demand pode ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.
Ordem	Sequência dos estágios de vendas, tal como aparecem na lista de escolha. Se adicionar um estágio de vendas, tem de alterar o valor da ordem para todos os estágios de vendas subsequentes. Assim, pode certificar-se de que a lista pendente Estágio de vendas nas páginas Oportunidade tem as informações na ordem correcta.

Campo	Descrição
Marcar para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome actualizado (mas não novo) precisa de ser traduzido para outros idiomas activados na empresa, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria da fase de vendas na qual este estágio de vendas se engloba.

6 Guarde o registo.

7 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova fase de vendas:

a Na página Detalhes do processo de vendas, na secção Fase de vendas, clique em Mostrar lista completa.

b Na página Fase de vendas, no campo Idioma da tradução, seleccione o idioma.

c Clique na ligação Editar lista para a fase de vendas.

d Introduza o equivalente traduzido no campo Nome do estágio de vendas e clique em Guardar.

8 Guarde o registo.

Para configurar a funcionalidade do instrutor para o estágio de vendas

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Metodologia de vendas, clique na ligação Processos de vendas.

4 A partir da lista Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

Se não seleccionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.

5 Na página Lista do estágio de vendas, clique na ligação estágio de vendas (na coluna Estágio de vendas) para a qual pretende configurar as informações do instrutor.

6 Para tornar um campo obrigatório para este estágio de vendas:

a Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.

b Na página Editar campo obrigatório adicional, seleccione o campo a partir da lista.

c Reveja as sugestões para introduzir valores predefinidos apresentados no ecrã e, em seguida, introduza o valor que pretende que seja a predefinição (opcional).

Quando introduz um valor predefinido, o valor predefinido é adicionado ao registo apenas se esse campo estiver em branco. Por exemplo, se o registo já tiver um valor Receita, especificar

um valor predefinido para Receita aqui não vai fazer com que o montante da receita já guardado no registo seja substituído.

d Guarde o registo.

7 Para adicionar directrizes no estágio de vendas para revisão dos funcionários, tais como objectivos e marcos a serem alcançados no estágio:

a Na barra de título Passos do instrutor do processo, clique em Novo.

b Na página Editar passo do instrutor do processo, introduza um número para indicar a sequência de apresentação destas informações.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respectivos registos de oportunidade, podem visualizar os 10 primeiros subpassos. Se adicionar mais do que 10, os funcionários podem visualizar a lista completa ao clicar na ligação Mostrar lista completa.

c Para marcar as informações para tradução, seleccione a caixa de verificação Marcar para tradução.

d Guarde o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos respectivos registos de oportunidade para um registo de oportunidade com este estágio de vendas, estas informações são apresentadas na respectiva página Instrutor do processo de vendas.

8 Para adicionar um anexo ou URL para que os funcionários acedam a recursos adequados ao estágio de vendas:

a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.

b Na página Editar anexo ou Editar URL, introduza as informações.

c Guarde o registo.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor a partir dos registos de oportunidade, a lista de anexos ou URLs ligados a este estágio de vendas aparece na respectiva página Instrutor do processo de vendas.

9 Para definir tarefas automaticamente criadas quando os funcionários actualizam o estágio de vendas:

a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Nova.

b Na página Editar tarefas automatizadas, introduza as informações.

As informações aqui inseridas servem como um modelo para cada tarefa. As tarefas recentemente criadas são associadas a esta oportunidade, por isso são apresentadas na página Detalhes da oportunidade, bem como nas listas de actividade adequadas.

NOTA: Tem de introduzir um número no campo Data limite para indicar o número de dias depois de a tarefa ter sido criada até à respectiva conclusão. Por exemplo, se a tarefa for criada em 6 de Dezembro e tiver introduzido 10 aqui como Data limite, a tarefa é apresentada nas listas de tarefas do funcionário com a data limite de 16 de Dezembro.

Para Proprietário, é aplicado o seguinte comportamento:

- A tarefa é criada para todos os utilizadores com a função que seleccionar.
- Se nenhum utilizador cumprir a função de equipa da conta, a tarefa é atribuída ao proprietário da oportunidade.

c Guarde o registo.

Personalizar a lista da indústria da empresa

Indústria é o campo de uma lista de escolha nos registos da conta. É utilizado para controlar o tipo de negócio da conta. Pode adicionar e remover indústrias ou alterar o nome de apresentação de indústrias na lista. Isto permite-lhe ajustar a lista de escolha da indústria de modo a corresponder à nomenclatura familiar para a empresa.

NOTA: O número de indústrias que pode adicionar à lista não é limitado.

Para personalizar a lista de indústrias da empresa

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gestão de processos empresariais, clique na ligação Atribuição e regras de dados.

3 Na secção Definição da indústria, clique na ligação Definição da indústria.

4 Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma principal da empresa.

Se não seleccionar o idioma principal da empresa, a caixa de verificação Marcar para tradução não aparece e a aplicação não indica termos não traduzidos que tenham sido adicionados.

5 Na página Editar indústria, preencha as informações.

NOTA: O Código SIC da indústria é um dos campos da página Editar indústria. O sistema Código de Actividade Económica (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelos tipos de produtos ou serviços que disponibilizam. É atribuído o mesmo código SIC aos negócios abrangidos pela mesma actividade, independentemente do respectivo tamanho ou tipo de propriedade. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a recolha, classificação e análise de dados e promover a comparabilidade em análises estatísticas.

6 Para introduzir manualmente o equivalente traduzido da nova indústria:

a Na lista pendente Idioma da tradução, seleccione o idioma.

b Introduza o equivalente traduzido no campo Nome de apresentação e clique em Guardar.

7 Guarde o registo.

Ferramentas de Gestão de Dados

A partir da secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal de administração, pode executar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da empresa. Para mais informações, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410).
- Ver pedidos de eliminação em diferido. Para mais informações, consulte Página Fila de eliminação em diferido (na página 1618).
- Ver pedidos de atribuição de livros em diferido. Para mais informações, consulte Página Fila de atribuição de livros em diferido (na página 1619).
- Cria e administra as filas de eventos de integração. Para mais informações, consulte Acerca de eventos de integração (na página 1619).

Ferramentas de importação e exportação

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de importação.** Para obter mais informações, consulte Assistente de importação (na página 1601).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1611).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1616).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte Integração dos serviços Internet (na página 1612).

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste nos seguintes passos:

- Preparar a importação de dados (na página 1460)
- Importar os dados (na página 1601)
- Rever resultados da importação (na página 1606)

Pode também exportar dados do Oracle CRM On Demand para ficheiros CSV. Para obter informações sobre como exportar, clique num tópico:

- Exportar os dados (na página 1608)
- Rever resultados da exportação (na página 1610)

Antes de começar:

- Para importar dados, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administração da importação ou o privilégio Importação de marketing. O privilégio Administração da importação permite-lhe importar todos

os tipos de registo, enquanto que o privilégio Importação de marketing lhe permite importar apenas contas, contactos e pistas.

- Se um utilizador pretender importar até 2000 contactos, terá de activar o privilégio Importação pessoal para a função do utilizador. O privilégio Importação pessoal fornece um maior controlo das importações de dados de um utilizador. Para obter mais informações sobre funções, consulte Adicionar funções (na página 1288).
- Reveja esta secção completa, bem como as lições de iniciação sobre a importação de registos, que fornecem informações adicionais sobre como efectuar importações (procedimentos recomendados).

  ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados ou contacte o Suporte técnico a clientes. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.
- Para exportar dados, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administração da exportação.

Pode importar dados a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas para criar automaticamente registos no Oracle CRM On Demand. Cada ficheiro CSV deve ter menos de 20 MB em tamanho. Para reduzir o tamanho do ficheiro, divida os registos em vários ficheiros ou reduza os dados eliminando as colunas que não pretende importar. Pode visualizar um ficheiro CSV de amostra no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registos pode criar através da importação de dados e quantos registos pode importar cada vez que executa o processo de importação.

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Conta	30000
Equipa da conta	50000
Compromisso	30000
Contacto do compromisso	50000
Utilizador do compromisso	50000
Activo	80000
Contacto (Admin.)	30000
Equipa de contacto	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registos de negócio	30000
Pista	30000
Nota	50000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Oportunidade	30000
Produto da oportunidade	80000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Solução	50000
Pedido de assistência	30000
Tarefa	30000
Contacto da tarefa	50000
Utilizador da tarefa	50000
Utilizador	500
Contacto do veículo	50000

Dependendo das soluções específicas da indústria que o utilizador implementou, os registos que se seguem podem ser disponibilizados para importação:

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Atribuição	30000
Candidatura	30000
Plano de negócio	30000
Participação	30000
Função do contacto	50000
Licença do contacto	30000
Cobertura	30000
Objectos personalizados	30000
Danos	30000
Concessionário	80000
Registo do negócio	30000
Conta financeira	30000
Detentor da conta financeira	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Investimento de contas financeiras	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000
Transacção financeira	30000
Relatório de auditoria do inventário	30000
Período do inventário	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Pedido de FDM	30000
Plano de mensagens	30000
Item do plano de mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagens	30000
Resposta à mensagem	30000
Objectivo	30000
Parceiro	30000
Conta do plano	30000
Contacto do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Segurado	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Artigo da lista de preços	30000
Limitação de responsabilidade de amostras	30000
Inventário de amostras	30000
Lote de amostras	30000
Transacção de amostra	30000

Tipo de registo	Limite de registos para cada importação
Assinatura	30000
Produto de preço especial	30000
Pedido de preço especial	30000
Item da transacção	30000
Veículo	80000

Acerca de países e da correspondência de moradas

A tabela seguinte apresenta:

- Valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand

  Os valores da lista de escolha do campo País no Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para obter todos os dados quando importar ficheiros, certifique-se de que os campos correspondem exactamente aos nomes aceitáveis, incluindo a pontuação e utilização de maiúsculas e minúsculas. Caso contrário, as informações não são importadas.

  NOTA: Uma vez que os valores da lista de escolha País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de escolha.

- Correspondência de moradas por país

  Quando importar os dados, terá de criar colunas para cada um dos nove campos de morada utilizados pelo Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra como pretende corresponder os campos de morada para cada país com os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. A correspondência correcta assegura a obtenção de todos os dados nos ficheiros nos campos correctos da aplicação.

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
EUA	8	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal		
Afeganistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Albânia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Argélia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Samoa Americana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Andorra	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Angola	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					
Anguila	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Antígua e Barbuda	4				Localidade				Ilha	Apartado
Argentina	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Arménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Aruba	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Ilha de Ascensão	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Austrália	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Áustria	5	Rua/	Morada 2		Localida			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
		Número			de					
Azerbaijão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Baamas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código da ilha	Ilha	
Barém	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Bangladesh	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Barbados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Bielo-Rússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Bélgica	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Belize	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Benim	4				Localidade			Caixa postal		Código d ordenaçã
Bermudas	5	Número/Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Butão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Bolívia	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Bósnia-Herzegovina	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Botswana	3				Localidade					Apartado
Ilha Bouvet	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Brasil	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Território Britânico do Oceano Índico	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Brunei Darussalam	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Bulgária	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Burquina Faso	4				Localidade			Caixa postal		Código d ordenaçã
Burundi	3				Localidade					Apartado
Camboja	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Camarões	3				Localidade					Apartado
Canadá	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Morada 2		Localida					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
					de					
Ilhas Caimão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
República Centro-Africana	3				Localidade					Apartado
Chade	3				Localidade					Apartado
Ilhas do Canal	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Chile	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
China	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilha Christmas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Colômbia	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade				Concelho	Código d ordenaçã
Comores	3				Localidade					Apartado
Congo	3	Rua/ Número			Localidade					
Congo, República Democrática	4				Localidade			Caixa postal		Código d ordenaçã

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Ilhas Cook	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Costa Rica	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal		
Croácia	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Cuba	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Curaçau	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Chipre	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
República Checa	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Dinamarca	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Jibuti	3				Localidade					Apartado
Domínica	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
República Dominicana	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Timor Leste	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Equador	5	Morada 1		Piso	Localida			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
					de					
Egipto	6	Morada 1		Distrito	Localidade			Código postal	Concelho	
Salvador	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal	Concelho	
Guiné Equatorial	3				Localidade					Apartado
Eritreia	3	Rua/ Número			Localidade					
Estónia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Etiópia	3				Localidade					Apartado
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Localidade					
Ilhas Faroé	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Fidji	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Finlândia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
França	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Guiana Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Polinésia Francesa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Territórios Austrais Franceses	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gabão	3				Localidade					Apartado
Gâmbia	3	Rua/ Número			Localidade					
Geórgia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Alemanha	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gana	3				Localidade					Apartado
Gibraltar	3	Rua/ Número			Localidade					
Grécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Gronelândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Granada	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Guadalupe	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Guam	6	Morada 1	Morada 2		Localida			Código postal	Concelho	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
					de					
Guatemala	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Guiné	3				Localidade					Apartado
Guiné-Bissau	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Guiana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Haiti	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Ilhas Heard e McDonald	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Santa Sé (Estado da Cidade do Vaticano)	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Honduras	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Hong Kong	7	Número/ Rua	Morada 2	Distrito	Localidade				Parte do território	Morada 4
Hungria	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Islândia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Índia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Indonésia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Irão (República Islâmica do)	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Iraque	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Irlanda	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade					Concelho
Israel	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Itália	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Costa do Marfim	4				Localidade			Caixa postal		Código d ordenaçã
Jamaica	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade				Concelho	Código d ordenaçã
Japão	6	Chome	Ku		Chi/ Gun			Código postal	Distrito	
Jordânia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Cazaquistão	4	Morada 1			Localidade			Código postal		
Quénia	4				Localidade			Código postal		Apartado
Kirbati	4	Morada 1			Localidade				Ilha	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
Coreia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Kosovo	6	Rua/Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal		
Coreia, República Popular Democrática da	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Koweit	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Quirguizistão	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Laos	5	Número/ Rua	2		Localidade			Código postal	Concelho	
Letónia	5	Rua/ Número			Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Líbano	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Lesoto	3				Localidade					Apartado
Libéria	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Jamahiriya Árabe Líbia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Lituânia	4	Rua/ Número			Localida			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
					de					
Luxemburgo	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Macau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Macedónia, Ant. Rep. Jugoslava	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Madagáscar	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Malavi	3				Localidade					Apartado
Malásia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Maldivas	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mali	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Malta	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Ilha	
Ilhas Marshall	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Martinica	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mauritânia	3				Localidade					Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Maurícia	3	Rua/ Número			Localidade					
Mayotte	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
México	8	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Distrito	Colonia/S n
Micronésia, Estados Federados	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Moldávia, República da	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mónaco	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Mongólia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Montenegro	5	Morada 1	Address2		Localidade			Código postal	Concelho	
Monserrate	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Marrocos	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Moçambique	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Myanmar	5	Morada 1			Localidade			Código postal		Região
Namíbia	3				Localida					Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código d ordenaç
					de					
Nauru	3			Distrito						Apartado
Nepal	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Países Baixos	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Antilhas Neerlandesas	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha	
Nova Caledónia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Nova Zelândia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Nicarágua	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Níger	3				Localidade					Apartado
Nigéria	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Niue	3				Localidade					Apartado
Ilha Norfolk	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Noruega	6	Rua/ Número	Morada 2		Localida			Código postal		Código d ordenaçã

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
					de					
Omã	4							Código postal	Região	Apartado
Paquistão	6	Número/ Rua	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal		
Palau	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Autoridade Palestiniana	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Panamá	5	Morada 1			Localidade				Concelho	Código d ordenaçã
Papua-Nova Guiné	3				Localidade				Concelho	
Paraguai	4	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					
Peru	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade					Código d ordenaçã
Filipinas	7	Rua/ Número	Morada 2	Distrito	Localidade			Código postal	Concelho	
Pitcairn	1									
Polónia	4	Rua/ Número			Localidade			Código postal		
Portugal	6	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal		
Porto Rico	5	Morada 1			Localidade			Código postal		URB

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Qatar	3				Localidade					Apartado
Reunião	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Roménia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Federação da Rússia	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Ruanda	3				Localidade					Apartado
Samoa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
São Marino	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
São Tomé e Príncipe	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Arábia Saudita	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Senegal	3	Rua/ Número			Localidade					
Sérvia	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Seychelles	4				Localidade				Ilha	Apartado
Serra Leoa	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localida					

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
					de					
Singapura	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Eslováquia (Rep. Eslovaca)	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		Código d ordenaçã
Eslovénia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilhas Salomão	5				Localidade			Código da ilha	Ilha	Apartado
Somália	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
África do Sul	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Geórgia Sul e Ilhas Sandwich	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Espanha	7	Rua/ Número	Morada 2	Piso	Localidade			Código postal	Concelho	
Sri Lanka	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Bartolomeu	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Santa Helena	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
São Cristóvão e Nevis	5	Morada 1	Morada 2		Localidade				Ilha	

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Santa Lúcia	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
São Martinho	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Pedro e Miquelon	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
São Vicente e Granadinas	4	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Sudão	4				Localidade			Código postal		Apartado
Suriname	3	Rua/ Número			Localidade					
Svalbard e Jan Mayen	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Suazilândia	4				Localidade			Código postal		Apartado
Suécia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Suíça	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
República Árabe Síria	3	Rua/ Número			Localidade					
Formosa	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Tajiquistão	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
					de					
Tanzânia, República Unida da	3				Localidade					Apartado
Tailândia	7	Morada 1	Morada 2	Morada 3	Localidade			Código postal	Concelho	
Togo	3				Localidade					Apartado
Tokelau	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Tonga	4				Localidade				Ilha	Apartado
Trindade e Tobago	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					
Tunísia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Turquia	5	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal		
Turcomenistão	4	Número/ Rua			Localidade			Código postal		
Ilhas Turcas e Caicos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Tuvalu	4				Localidade				Ilha	Apartado
Uganda	3				Localidade					Apartado

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartado Código o ordenaç
Ucrânia	5	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal		
Emirados Árabes Unidos	3								Emirado	Apartado
Reino Unido	7	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		Concelho
Ilhas Menores Distantes dos Estados Unidos	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Uruguai	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Usbequistão	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Oblast (região)	
Vanuatu	3				Localidade					Apartado
Venezuela	6	Rua/ Número	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Vietname	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Ilhas Virgens Britânicas	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Ilhas Virgens Americanas	6	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal	Distrito	
Ilhas Wallis e Futuna	6	Morada 1	Morada 2		Localidade			Código postal	Concelho	
Sara Ocidental	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		

País (Valores não editáveis)	N.º de campos	Morada 1	Address2	Address3	Localidade	Concelho	Estado dos EUA	Código postal	Concelho	Apartad Código o ordenaç
Iémen	3	Rua/ Número			Localidade					
Zâmbia	5	Número/ Rua	Morada 2		Localidade			Código postal		
Zimbabué	5	Número/ Rua	Morada 2	Piso	Localidade					

Abreviaturas válidas de estados/territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de escolha dos EUA.

Abreviaturas	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Hawai
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois

Abreviaturas	Nomes completos
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jérsia
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova Iorque
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee

Abreviaturas	Nomes completos
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Códigos de correio válidos para os EUA

Esta tabela mostra três códigos de estado oficiais para os destinatários de correio militar dos EUA.

Abreviaturas	Descrição
AE (Códigos postais 09xxx)	Armed Forces Europe. Este termo inclui o Canadá, Médio Oriente e África.
AK (Códigos postais 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (Códigos postais 340xx)	Armed Forces Americas. Este termo inclui a América Central e do Sul.

Abreviaturas válidas de províncias/territórios do Canadá

Esta tabela mostra as abreviaturas oficiais de províncias canadianas (campos de texto).

Abreviaturas	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colômbia Britânica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terra Nova e Labrador

Abreviaturas	Nomes completos
NS	Nova Escócia
NT	Territórios do Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha do Príncipe Eduardo
QC	Quebeque
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Acerca de registos duplicados e IDs externos

Quando está a importar registos, pode optar por processar registos duplicados das seguintes formas.

- Não importando os registos duplicados
- Substituindo os registos existentes

  NOTA: A opção de substituição não está disponível quando importa Tarefas, Compromissos e Notas. São sempre criados novos registos para estes tipos de registos.

- Criando registos adicionais para os duplicados (apenas contactos e pistas)

Se optar por substituir registos existentes quando importar dados, o Oracle CRM On Demand verifica se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand verificando os valores nos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo for um duplicado, o Oracle CRM On Demand actualiza os campos no registo existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registo que importar, à excepção dos campos que são utilizados para verificar a existência de registos duplicados.

Em muitos tipos de registo, pode utilizar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinido para verificar se o registo no ficheiro de importação é um duplicado de um registo existente no Oracle CRM On Demand. Se utilizar o ID externo como o campo para verificar a existência de registos duplicados, quando um registo duplicado for encontrado, todos os campos no registo no Oracle CRM On Demand são actualizados, à excepção do campo ID externo. Da mesma forma, se utilizar o conjunto de campos predefinido para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes de campos de verificação de duplicados são actualizados no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, no tipo de registo Conta, pode utilizar o campo ID Externo ou uma combinação dos campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados. Se o registo no ficheiro for duplicado, o registo existente no Oracle CRM On Demand é actualizado com os dados do ficheiro de importação da seguinte forma:

- Se utilizou o campo ID externo para verificar a existência de duplicados, todos os campos diferentes do campo ID externo são actualizados no registo no Oracle CRM On Demand.

- Se utilizou os campos Nome da conta e Localização para verificar a existência de registos duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização são actualizados no registo no Oracle CRM On Demand.

Para actualizar registos

1. Configure o ficheiro CSV de importação com uma coluna para códigos de ID externo ou para todos os campos de verificação de duplicados desse tipo de registo.
2. Certifique-se de que os códigos de ID externo os valores de campos de verificação de duplicados são exactamente iguais aos valores dos registos existentes. Se estiver a utilizar códigos de ID externo, cada um deles deverá ser exclusivo no sistema para que a actualização possa ser executada.
3. Inclua, pelo menos, todos os campos requeridos no ficheiro CSV de importação.
4. Seleccione a opção Substituir registos existentes no Passo 1 do assistente de importação.
5. Certifique-se de que faz corresponder o campo ID externo ou os campos de todos os valores de campos de verificação de duplicados no passo Correspondência de campos do assistente de importação.
6. Conclua todos passos do assistente de importação para importar os dados.

Quando utiliza o assistente de importação para actualizar registos, só são substituídos os campos com correspondência no passo Correspondência de campos. Por conseguinte, se tiver campos que não necessitem de ser actualizados, nem sejam necessários na verificação de duplicados, não terá de efectuar a correspondência desses campos.

Se existirem IDs externos e os tiver correspondido durante o processo de importação, a aplicação utiliza-os para determinar se um registo é um duplicado. Quando estiver a importar outros tipos de registos, pode utilizar esses IDs externos como referências para que as associações sejam realizadas no Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se tiver uma coluna account_id no ficheiro account.csv, poderá efectuar a respectiva correspondência com o ID exclusivo externo. Quando estiver a importar contactos, se o ficheiro contacts.csv contiver uma coluna contact_id (o ID exclusivo para o contacto) e uma coluna account_id (uma referência para os IDs no ficheiro account.csv), deverá efectuar uma correspondência entre contact_id e o ID exclusivo externo e entre o account_id e o ID externo da conta. Durante o processo de importação, a aplicação verifica o campo account_id em cada registo de contacto para determinar a conta existente e ligar a conta ao contacto.

Se não existir nenhum ID externo ou se não efectuar nenhuma correspondência entre os IDs externos no ficheiro e os campos de ID externo na aplicação, a aplicação determina os duplicados comparando certos campos. A seguinte tabela lista os campos utilizados para determinar os registos duplicados.

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Utilizador	■ ID de utilizador OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Conta	■ Nome da conta e Localização OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Equipa da conta	Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) e Utilizador (ID do utilizador)
Contacto	■ Nome, Apelido, N.º de telefone do emprego e Email OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os contactos são criados através da interface de utilizador.
Equipa de contacto	Contacto (Nome do contacto ou ID externo do contacto) e Utilizador (ID do utilizador)
Categoria do produto	■ Nome da categoria OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto	■ Nome do produto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Oportunidade	■ Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Função do contacto da oportunidade	Nome da oportunidade e Nome completo do contacto
Receitas do produto da oportunidade	ID externo (criado por outro sistema de software) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de receitas do produto da oportunidade são criados através da interface do utilizador.
Campanha	■ Código de origem OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Destinatário da campanha	Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contacto (Nome completo do contacto ou ID externo do contacto, Código de origem **NOTA:** Tem de fornecer o Nome completo do contacto ou o ID externo do contacto, mas não ambos.
Pista	■ Nome, Apelido, Empresa, N.º de telefone principal e Email OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando as pistas são criadas através da interface de utilizador.
Pedido de assistência	■ Número do PA OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Solução	■ Título

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
	OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Tarefa	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Contacto da tarefa	ID externo da tarefa, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)
Utilizador da tarefa	ID externo da tarefa, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Compromisso	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Contacto do compromisso	ID externo do compromisso, Contacto (ID externo do contacto ou Nome completo do contacto)
Utilizador do compromisso	ID externo do compromisso, Utilizador (ID de início de sessão do utilizador ou ID externo do utilizador)
Nota	Sem verificação de duplicados (cria sempre novos registos).
Activo	ID externo (criado por outro sistema de software)
Objectos personalizados 01, 02, 03	ID externo (criado por outro sistema de software) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objectos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Objectos personalizados 04 e superiores	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando os registos de objectos personalizados são criados através da interface de utilizador.
Carteira	■ Número da conta e Produto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Concessionário	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Veículo	■ NIV OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do veículo	Veículo e Contacto
Conta financeira	■ Conta financeira OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Investimento de contas financeiras	■ Nome dos investimentos de contas financeiras OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano financeiro	■ Nome do plano financeiro OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Detentor da conta financeira	■ Nome do detentor da conta financeira OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Propriedade do seguro	■ Tipo OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Transacção financeira	■ ID da transacção OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Produto financeiro	■ Nome do produto financeiro OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Cobertura	■ Nome da cobertura OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Participação	■ Número da participação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Apólice	■ Número da apólice OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Segurado	■ Nome do segurado OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parte envolvida	■ Nome da parte envolvida OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Danos	■ Nome do dano OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Parceiro	■ Nome do parceiro e Localização OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Programa de parceiros	■ Nome do programa de parceiros OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de preço especial **NOTA:** No assistente de importação, este tipo de registo é mostrado como Pedido de PA.	■ Nome do pedido OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Candidatura	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Registo do negócio	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Lista de preços	■ Nome da lista de preços OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Atribuição	■ Detalhes do utilizador OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Perfil do corretor	■ Nome do perfil do corretor OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Acreditação	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Registo de exame	■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de FDM	■ Nome do pedido OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Curso	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Exame	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item do plano de mensagens	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Certificação	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Inscrição no curso	■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Inventário de amostras	■ Código da relação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Período do inventário	■ Data de início OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Conta do plano	■ Código da relação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Objectivo	■ Nome do objectivo OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de certificação	■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Lote de amostras	■ N.º de lote OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Item da transacção	■ Amostra OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Transacção de amostra	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Licença do contacto	■ Número da licença OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Plano de negócio	■ Nome do plano OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relatório de auditoria do inventário	■ Data de comunicação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Produto de preço especial	■ Número do item OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand) **NOTA:** O Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando registos de produto de cálculo de preços especial são criados através da interface do utilizador.
Oportunidade do plano	■ Oportunidade OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Limitação de responsabilidade de amostras	■ Código da relação OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Pedido de acreditação	■ ID OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Relações do item do plano de mensagens	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

Registos deste tipo	São duplicados quando estes campos correspondem
Plano de mensagens	■ Nome OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Contacto do plano	■ Nome completo do contacto OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)
Artigo da lista de preços	■ Artigo da linha OU ■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU ■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)

ATENÇÃO: Quando actualizar ficheiros, recomenda-se que corresponda o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicados; se corresponder ambos, corre o risco de substituir campos utilizados na verificação de duplicados que poderá não pretender substituir. Por exemplo, se corresponder o ID externo, o Nome da conta e a Localização quando actualizar registos de contas e encontrar um duplicado com base no ID externo, o Nome da conta e a Localização substituem os valores existentes na base de dados. Se não forem encontrados duplicados com base no ID externo, o sistema procura duplicados com base em Nome da conta e Localização e, se forem encontrados, substitui o ID externo na base dados.

Importação de contas e Resumo de ID externo

Quando importa contas, especifica a forma como pretende que a aplicação processe os registos duplicados:

- Não importar registos duplicados

  Se forem localizados duplicados, o registo duplicado não é importado.

- Substituir registos existentes

  Se forem localizados duplicados, o registo existente é actualizado. Se for localizado mais do que um duplicado, não são inseridos ou actualizados quaisquer registos.

Depois de seleccionar o comportamento, o utilizador tem a opção de corresponder campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações de contas:

- **ID exclusivo externo**. Refere-se ao ID externo do registo actual a importar. O ID exclusivo externo está directamente envolvido na verificação de duplicados, tal como está descrito nesta secção.

- **ID externo da conta principal.** Faz referência ao ID externo do registo principal para o registo actual.

O comportamento que envolve cada um destes IDs externos é independente de cada um.

Cenários para IDs únicos externos

Cenário A - O ID único externo não é correspondido

A verificação de duplicados baseia-se no Nome da conta e Localização. Se for localizado um duplicado, o comportamento é determinado pela opção de verificação de duplicados seleccionada.

Cenário B - O ID único externo é correspondido

A importação tenta primeiro localizar um registo duplicado utilizando o ID único externo.

- Cenário B1 - ID externo duplicado único localizado

  Verifica-se a existência de duplicados em Nome da conta e Localização fora do registo actualmente correspondido e se for localizado um duplicado, não são actualizados ou inseridos quaisquer registos.

  Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é actualizado (incluindo Nome da conta e Localização).

  Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são actualizados ou inseridos quaisquer registos.

- Cenário B2 - Múltiplos IDs externos duplicados localizados

  Não são inseridos ou actualizados quaisquer registos.

- Cenário B3 - Não é localizado qualquer ID externo duplicado

  A importação verifica agora os duplicados com base no Nome da conta e na Localização.

  - Cenário B3a - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.
    O registo é inserido.
  - Cenário B3b - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados
    Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, o registo é actualizado, *incluindo o ID único externo*. Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, não são actualizados quaisquer registos.
  - Cenário B3c - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados
    Não são inseridos ou actualizados quaisquer registos.

Cenário C - O ID único externo não é correspondido

O Nome da conta e a Localização são utilizados para executar a verificação de duplicados.

- Cenário C1 - É localizado um único Nome da conta e uma única Localização duplicados

  Se a opção Verificação de duplicados estiver definida como Substituir registos existentes, então o registo é actualizado.

  Se a opção de verificação de duplicados estiver definida como Não importar registos duplicados, então não são actualizados ou inseridos quaisquer registos.

- Cenário C2 - São localizados múltiplos Nomes da conta e Localizações duplicados.

  Não são inseridos ou actualizados quaisquer registos.

- Cenário C3 - Não são localizados um Nome da conta e uma Localização duplicados.

  O registo é inserido.

Cenários para IDs externos da conta principal

O ID externo da conta principal é apenas utilizado para definir o Registo da conta principal associado. Não tem qualquer impacto sobre a verificação de duplicados ou actualizações.

Cenário A - O ID externo da conta principal é correspondido

A importação utiliza o ID externo da conta principal *apenas* para determinar a Conta principal.

- Cenário A1- Múltiplos registos correspondem ao ID externo da conta principal

  A Conta principal não é definida.

- Cenário A2 - Um único registo corresponde ao ID externo da conta principal

  A Conta principal é definida.

- Cenário A3 - Nenhuns registos correspondem ao ID externo da conta principal

  A Conta principal não é definida.

Cenário B - O ID externo da conta principal não é correspondido

A importação utiliza o Nome da conta principal e a Localização da conta principal para determinar a Conta principal.

- Cenário B1 - Múltiplos registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal.

  A Conta principal não é definida.

- Cenário B2 - Um único registo corresponde ao Nome da conta principal e à Localização principal

  A Conta principal é definida.

- Cenário B3 - Nenhuns registos correspondem ao Nome da conta principal e à Localização principal

  A Conta principal não é definida.

Ligar registos durante a importação

Quando importa os registos, pode pretender ligá-los a registos existentes na base de dados. Por exemplo, poderá ligar um registo de contacto (João Silva) a um registo de conta (Auto-reparação Silva).

Já deverá existir um registo na base de dados antes de poder ligar-lhe outro registo durante a importação. Por conseguinte, quando tem mais de um tipo de registo para importar, é melhor importá-los na ordem em que aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe registos de conta antes de registos de contacto.

Pode ligar registos durante a importação de duas formas:

- indicando o nome do registo ligado ou
- indicando o respectivo código de ID externo.

Em ambos os casos, tem de se certificar de que o ficheiro CSV de importação inclui uma coluna com os dados.

Utilizar o nome para ligar registos

Para ligar registos indicando o nome, inclua uma coluna no ficheiro de importação para o nome do registo ligado. Por exemplo, para importar registos de contacto ligados a contas:

- adicione uma coluna Nome da conta ao ficheiro de importação
- preencha o nome da conta adequada para cada registo de contacto
- Utilize o Assistente de importação para corresponder a coluna Nome da conta ao campo Conta do registo de contacto.

NOTA: Se um registo de contacto for importado com uma conta associada que não exista ainda na base de dados, é possível criá-la durante a importação. O registo de conta criado pelo sistema utilizará o endereço do contacto para as moradas de facturação e expedição da conta. Para activar esta funcionalidade, seleccione a opção Criar registo associado no Passo 1 do Assistente de importação.

Utilizar o ID externo para ligar registos

Pode importar um identificador exclusivo para o campo ID externo para cada registo na aplicação. Em seguida, pode utilizar o campo ID externo para criar ligações entre registos em importações subsequentes.

Por exemplo, um ficheiro CSV exportado de registos de contacto identifica uma conta associada para cada contacto. Cada conta é representada por um código numérico, em vez de por um nome, numa coluna denominada Código da conta. Ao importar estes registos, importe primeiro os registos de conta, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo na aplicação. Em seguida, importe os registos de contacto, fazendo corresponder a coluna Código da conta no ficheiro CSV ao campo ID externo da conta no registo do contacto do Oracle CRM On Demand para criar uma ligação entre os registos de contacto e de conta.

Directrizes sobre a verificação de dados

Verifique os dados no ficheiro CSV antes de os importar para o Oracle CRM On Demand:

1. Consulte as directrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte Directrizes do tipo de campo para importar dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454).

2. Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registo que pretende importar.

   A lista pendente na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para importar registos. Os tipos de registo na lista dependem das soluções específicas da indústria que implementou, embora tenha de importar os tipos de registo na sequência mostrada na lista.

NOTA: As directrizes sobre a verificação de dados utilizam exemplos para as instalações do Oracle CRM On Demand nos E.U.A. e Canadá. As instalações específicas de outros países poderão alterar as listas predefinidas de valores válidos, para que sejam diferentes das informações apresentadas neste tópico. Por exemplo, a lista de valores de estado ou concelho válidos provavelmente será diferente para as instalações fora dos E.U.A. e Canadá. Além disso, os valores válidos poderão ser diferentes, dependendo dos idiomas suportados.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no ficheiros CSV de exportação e pode ser alterada em qualquer altura. Assim, não conte que os campos no ficheiro CSV de exportação vão estar numa ordem específica. Mudar o nome a iTAG ou aos valores do nome do campo não tem impacto na ordem dos campos

no ficheiro de exportação. Se pretender ter mais controlo da ordem dos campos, considere utilizar os serviços Internet da Oracle.

Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados

Certifique-se de que os dados que pretende importar cumprem as especificações do respectivo tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de escolha
- Número
- Número inteiro
- Moeda
- Percentagem
- Caixa de verificação
- Correio electrónico
- Telefone
- Data/hora
- Data

Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres em excesso não são importados. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Compare o comprimento dos dados que pretende importar com o comprimento permitido. (Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo e utilize uma das funções de folha de cálculo para determinar o valor mais longo existente numa coluna.) Quando os dados excedem o limite, considere a respectiva importação para um campo personalizado, a divisão dos dados em dois campos separados ou a abreviatura de alguns dados para que fiquem ajustados no comprimento visado.

Lista de escolha

Os campos da lista de escolha permitem a um utilizador seleccionar um valor de uma lista de valores para o campo. Durante o processo de importação, pode especificar para adicionar novos valores da lista de escolha do ficheiro CSV à aplicação ou simplesmente não adicionar.

NOTA: Se a definição do idioma do utilizador for a mesma que a definição do idioma ao nível da empresa, a opção de valores da lista de escolha será visualizada. Se o idioma do utilizador for diferente da definição do idioma da empresa, esta opção não será visualizada. Por exemplo, se o idioma da empresa for Francês, um utilizador com o idioma definido para Francês poderá visualizar esta opção, mas um utilizador na mesma empresa com o idioma definido para Inglês não a poderá visualizar.

Se optar por não adicionar, só são importados os valores da lista de escolha que correspondam exactamente aos existentes na aplicação. (Os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de escolha de quase todos os campos, excepto alguns específicos (para as excepções, consulte as directrizes sobre o tipo de registo que pretende importar).

NOTA: Se seleccionar a opção para adicionar novos valores à lista de escolha quando importar dados, esses novos valores da lista de escolha poderão não ficar visíveis nos relatórios durante 24 horas. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Para comparar os dados no ficheiro com os valores válidos na aplicação

1. Abra o ficheiro numa aplicação de folhas de cálculo.

   SUGESTÃO: Se abrir o ficheiro no Microsoft Excel, pode utilizar a funcionalidade Filtro Automático para ver os valores que aparecem para colunas específicas no ficheiro.

2. Compare os valores no ficheiro com os valores válidos no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:

   - Se for um administrador, clique na ligação global Admin. na aplicação e vá para a página Configuração de campos com o campo cujos valores pretende comparar.
   - No Oracle CRM On Demand, clique no separador adequado e seleccione um registo. Na página Editar, clique na lista pendente do campo que pretende verificar e compare esses valores com os seus dados.

SUGESTÃO: Se optar por limitar os dados da importação *apenas* aos valores que correspondem aos valores existentes, certifique-se de que cada valor importado corresponde a um valor existente. A utilização de maiúsculas e minúsculas é importante quando se verifica se existe alguma correspondência. Pode alterar os dados no ficheiro de importação de modo a corresponder aos valores válidos ou a adicionar valores da lista de escolha à aplicação (consulte Alterar valores da lista de escolha).

Número

Os dados da importação podem ser qualquer número entre –2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos dados da importação são ignorados, bem como os dígitos a seguir a uma vírgula decimal (*não* ocorrem arredondamentos). Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234 na aplicação:

1234
1.234
1234,9

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respectivo formato importado, os campos Número são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234).

Número inteiro

Números inteiros podem ser qualquer número de - 2147483648 a 2147483647.

Moeda

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído, no máximo, por 15 dígitos. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os dados da importação podem ser precedidos por um $ ou outro carácter monetário. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor contiver demasiados dígitos, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respectivo formato importado, os campos Moeda são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: $1,000,000.00).

Percentagem

Os dados da importação podem ser qualquer número válido constituído por 15 dígitos no máximo. Os pontos nos dados da importação são ignorados. Os dígitos a seguir a uma vírgula decimal são arredondados para o 100.º mais próximo. Os números negativos são válidos. Os dados da importação podem ser precedidos por ou seguidos de um carácter % e uma série de espaços entre o número e o %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% na aplicação:

1234,36
1.234,36
1234,35678
1234,36%
1.234,36 %

Durante a importação, se um valor com caracteres inesperados for encontrado ou se o valor estiver fora do intervalo aceitável, os dados para o campo *não* são importados. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Independentemente do respectivo formato importado, os campos Percentagem são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 1.234,36% (com pontos e seguido de um sinal %).

Caixa de verificação

Uma caixa de verificação só tem duas definições: seleccionada ou desmarcada. A tabela seguinte mostra-lhe os valores que pode utilizar quando importa dados. Estes valores não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, para que a aplicação reconheça "verdadeiro", "v" e assim sucessivamente.

A caixa de verificação está seleccionada	A caixa de verificação está em branco (não seleccionada)
1	0
S	N
Sim	Não
V	F
Verdadeiro	Falso

A caixa de verificação está seleccionada	A caixa de verificação está em branco (não seleccionada)
Seleccionada	Não seleccionada

Todos os outros valores nos dados da importação resultam na desmarcação do campo da caixa de verificação na aplicação. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação *não* o avisa quando esta situação ocorre.

Tem de utilizar os equivalentes traduzidos dos valores nas tabelas, se estiver a efectuar a importação numa língua diferente. No entanto, a aplicação vai aceitar os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da definição de língua: S, N, 1, 0.

SUGESTÃO: Verifique se existem valores que possam resultar na selecção da caixa de verificação mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta estes valores para S antes de importar.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de verificação para o tipo de registo que está a ser importado não corresponder a um campo de ficheiro de importação, o respectivo valor é definido como desmarcado para cada registo importado.

Correio electrónico

Se os dados de importação não corresponderem a um determinado formato, os dados não são importados para o campo. Os critérios seguintes são considerados inválidos:

- Os dados de correio electrónico que terminem ou comecem com uma arroba (@) ou um ponto final (.) Ambos os símbolos têm de estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores não são válidos:
  a@.
  @a.
  @.a
  a@a.
  a@.a
  @a.a
- Cadeia vazia
- Cadeia demasiado comprida
- Nenhum carácter antes da arroba @, por exemplo: @riqhtequip.com
- Sem arroba @, por exemplo: isampleriqhtequip.com
- Sem ponto final (.), por exemplo: isample@riqhtequipcom
- Sem domínio, por exemplo: isample@
- Sem sufixo de domínio tal como "com", por exemplo: isample@riqhtequip
- Várias arrobas (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- Pontos finais consecutivos (.), por exemplo: isample@@riqhtequip..com
- Espaços na cadeia, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- Outros caracteres que não os seguintes na parte local do endereço de correio electrónico:

- Letras maiúsculas e minúsculas (sensível a maiúsculas/minúsculas)
- Os dígitos de 0 a 9
- Os caracteres ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .

- Qualquer carácter especial no nome do domínio do endereço de correio electrónico. Os caracteres especiais incluem: ! # $ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

As mensagens de correio electrónico Resultados da importação avisam-no quando os dados para o campo não são importados como um resultado de formatação incorrecta.

Telefone

As mesmas regras de formato para a introdução dos dados de número de telefone aplicam-se à importação de dados de número de telefone. Os dados num formato de número de telefone reconhecido são convertidos para um formato consistente na aplicação.

As regras de comprimento de campo que se aplicam a campos de texto são também aplicadas a campos de número de telefone. Em especial, se os dados da importação excederem o comprimento do campo da aplicação, os caracteres em excesso *não* são importados. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

Data/hora

Os dados da importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, seleccione o formato utilizado no ficheiro CSV.

Independentemente do respectivo formato importado, os campos Data/hora são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato utilizado para apresentar dados é determinado pela definição Definições locais do utilizador, visível na página Detalhe pessoal.

Os valores de data/hora são assumidos como correctos para o fuso horário da pessoa que está a fazer a importação, tal como especificado na respectiva página Detalhe pessoal na aplicação. No entanto, depois de as datas/horas serem importadas, os utilizadores que estão a ver os dados num fuso horário diferente visualizam a data/hora ajustadas de acordo com o respectivo fuso horário.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o fuso horário da pessoa que está a efectuar a importação corresponde ao fuso horário das datas/horas no ficheiro de dados da importação. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados da importação forem relevantes para a Hora padrão do Pacífico e se um utilizador na Hora padrão do Leste importar esses dados, todas as horas estarão incorrectas em três horas. A solução é o utilizador definir temporariamente o fuso horário para a Hora padrão do Pacífico durante a execução da importação, deste modo, as horas são importadas correctamente. Certifique-se de que sabe qual é o fuso horário com o qual as datas/horas do ficheiro de importação estão relacionadas antes de iniciar uma importação. Repare que é comum as datas/horas nos ficheiros de dados CSV estarem no formato Meridiano de Greenwich (GMT), pelo que deverá certificar-se de que verifica este item antes de importar.

- Acerca das datas no tipo de campo Data/hora

  Durante a execução do Assistente de importação, é pedido para especificar se os dados da importação têm datas com o mês (MM) primeiro ou com o dia (DD) primeiro. Se especificar primeiro o mês, são suportados os seguintes formatos:

MM/DD/AA
MM/DD/AAAA
MM/DD (o ano assume o ano actual)

Se especificar primeiro o dia, são suportados os seguintes formatos:

DD/MM/AA
DD/MM/AAAA
DD/MM (o ano assume o ano actual)

Também pode especificar que o formato dos dados da importação é: AAAA-MM-DD.

Para todos estes formatos, MM e DD podem conter um 0 à esquerda quando a data ou o mês corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

NOTA: As datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA *não* são actualmente suportadas.

- Acerca das horas no tipo de campo Data/hora

  Pode ser especificada uma hora nos dados da importação. Para especificar uma hora com uma data, inclua um espaço após a data e, depois, a hora. Se não for especificada nenhuma hora com a data, a hora é definida como 00:00:00 (meia-noite). São suportados os seguintes formatos de hora:

  HH24:MI:SS
  HH:MI:SS AM
  (em que HH24 representa o formato de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

  MI ou SS pode ser omitido; e se for omitido, são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 à esquerda quando o valor corresponde a um único dígito; contudo, o 0 não é obrigatório.

  NOTA: Independentemente da opção de formato de data/hora seleccionada durante a importação, o processo de importação aceita horas no formato de 24 horas. Por exemplo, se seleccionar o formato predefinido do Canadá, hh:mm:ss AM/PM, e o ficheiro apresentar a hora 15:00:00, os dados serão correctamente importados como 3:00:00 PM.

Data

Os campos de tipo Dados na aplicação permitem a introdução e a visualização de uma data apenas; não permitem que seja especificada uma hora. Ao importar para um destes campos, os formatos de dados da importação válidos são os mesmos que para os campos de tipo Data/hora. No entanto, *não* deverá ser especificada a hora nos dados da importação. Se for especificada uma hora, esta é ignorada durante a importação.

Independentemente do respectivo formato importado, os campos Data são representados num formato comum na aplicação (por exemplo: 12/18/2003).

Acerca de campos obrigatórios

Se um campo tiver sido designado como obrigatório (por predefinição ou pelo administrador), todo o registo é rejeitado se os campos obrigatórios não corresponderem às colunas no ficheiro CSV. A mensagem de correio electrónico Resultados da importação avisa-o quando esta situação ocorre.

SUGESTÃO: Reveja os campos para o tipo de registo que está a importar para determinar os que são campos obrigatórios. Certifique-se de que os dados da importação contêm um valor válido para todos estes campos.

Acerca de campos só de leitura

Os campos só de leitura seguem este comportamento durante uma importação:

- Se um campo só de leitura tiver uma lista de escolha, tem de corresponder com exactidão os valores da lista de escolha para os importar.
- Se tiver acesso só de leitura a um campo, não vai conseguir importar dados para esse campo.

Preparar a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, tem de determinar primeiro que método de importação pretende utilizar. Para obter mais informações sobre a selecção do método de importação adequado, consulte Ferramentas de importação e exportação (na página 1410). Por exemplo, o Utilitário do Oracle Data Loader On Demand suporta apenas tipos de registo específicos. Para mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendada a leitura do tópico seguinte antes da execução de uma importação: Antes de importar os dados.

Poderá ter de editar dados no ficheiro CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para se certificar de que todos os dados do ficheiro são importados. Para determinar se este procedimento é necessário, execute o seguinte procedimento antes de iniciar a importação:

- Determine os tipos de registo que pretende importar.

  Poderá pretender importar diferentes tipos de registo como, por exemplo, pistas, contas, contactos e notas. Tem importar um tipo de registo de cada vez e deverá seguir a sequência recomendada para a importação.

  Por exemplo, se tiver um ficheiro com uma lista de contactos e outro ficheiro com contas, poderá pretender importar primeiro contas e, em seguida, contactos para manter as relações configuradas entre estes tipos de registo.

  A ordem sequencial é mostrada na própria interface do utilizador na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no ficheiro para se certificar de que este:

  - Tem uma utilização consistente de maiúsculas e minúsculas, abreviaturas e ortografia

    Os valores de texto são importados tal como aparecem no ficheiro CSV. Por conseguinte, quaisquer diferenças na utilização de maiúsculas e minúsculas podem resultar na criação de registos adicionais, quando não é esse o objectivo. Por exemplo, todos estes valores para os Nomes de conta resultarão em novos registos: ABC, abc, A.B.C.

    Adicionalmente, uma vez que são reconhecidos dois registos de conta como idênticos caso o nome da conta *e* a localização sejam idênticos, os endereços deverão ser escritos e abreviados de forma idêntica para evitar que sejam criados registos adicionais. Por exemplo, todos estes registos **não** deverão ser considerados idênticos:

    ABC, 111 10.ª Avenida

ABC, 111 10.ª Av.

ABC, 111 10.ª Av

ABC, 111 Décima Avenida

- Não excede o comprimento máximo permitido
- Está em conformidade com os requisitos de formatação para esse campo

Para mais informações, consulte Directrizes sobre a verificação de dados (na página 1453).

- Verifique na aplicação se existem campos obrigatórios para o tipo de registo que pretende importar.

  Tem de fazer corresponder os dados no ficheiro CSV a todos os campos obrigatórios. Se não o fizer, o registo é rejeitado. Para determinar os campos que são obrigatórios, consulte a página de edição para o tipo de registo que pretende importar. Os campos obrigatórios são mostrados com texto a vermelho.

- Adicione campos à aplicação se pretender importar dados que não correspondam aos campos predefinidos na aplicação.

  Durante o processo de importação, tem de efectuar a correspondência entre cada campo no ficheiro e um campo existente na aplicação para capturar esses dados. Se a função incluir o privilégio Personalizar a aplicação, pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para estabelecer a correspondência com os campos existentes. Para obter instruções, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

- Configure os valores da lista de escolha, se for necessário.

  Durante o processo de importação, pode especificar a forma como pretende que a aplicação trate os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondem aos valores da lista de escolha existentes na aplicação:

  - Adicionar esses valores como novos à aplicação

    NOTA: Para ver as alterações dos valores da lista de escolha na aplicação, poderá ser necessário terminar sessão e iniciar sessão novamente.

  - Não adicionar esses valores (capturar apenas os valores que correspondem e deixar os outros em branco)

  Se pretender utilizar os valores da lista de escolha que existem na aplicação e importar apenas os dados correspondentes, verifique se os valores da lista de escolha correspondem exactamente, incluindo a respectiva ortografia e a utilização de maiúsculas e minúsculas (os valores são sensíveis a maiúsculas e minúsculas).

  Alguns valores da lista de escolha não podem ser alterados e são poucos os que não seguem este comportamento. Consulte Directrizes sobre a verificação de dados (na página 1453) e reveja as directrizes para o tipo de registo que pretende importar.

- Seleccione o formato de hora correcto.

  Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma:

  - Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, estes campos são considerados como AM.

- Se o campo HH for menor do que 8 e maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Alterar valores da lista de escolha (na página 1157)
- Ferramentas de importação e exportação (na página 1410)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 565278.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Campos de conta: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração dos registos antes de importar contas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Nome da conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Por conseguinte, certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Concorrente, Cliente, Parceiro e Cliente potencial
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Morada para facturação 2, 3	Texto	100 cada	Nenhum
Morada para facturação1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localidade de facturação	Texto	50	Nenhum
País para facturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Apartado para facturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Concelho para facturação	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Estado dos EUA para facturação	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal para facturação	Texto	30	Nenhum
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome furigana	Texto	100	O equivalente Furigana do kanji (apenas para japonês).
HIN	Texto		Número da indústria da saúde (Health Industry Number). Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indústria	Lista de escolha	50	A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo de conta personalizado que contém os valores válidos que espera nos dados da importação. Desta forma, poderá importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo. Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações
Tipo de influência	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UCT	7	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Localização	Texto	50	Na maior parte dos casos, este campo é utilizado para determinar a duplicação de registos. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437). Por exemplo, para distinguir entre sede e filial da Conta XYZ, a aplicação verifica o Nome da conta e a Localização para determinar se o

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			registo está duplicado.
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Texto	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar este texto.
Quota de mercado	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Número de funcionários	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Texto	100	Tem de ser um nome de conta válido.
ID externo da conta principal	Texto	30	Nenhum
Localização da conta principal	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Alto, Médio e Baixo
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deverá ser definido como seleccionado se esta for uma empresa pública (em oposição a uma privada).
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Indicação de que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, activa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa funcionalidade.
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado seleccionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de escolha	25	Valores válidos predefinidos: Leste, Oeste e Central

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Rota	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Morada de expedição 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Morada para expedição 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Localidade de expedição	Texto	50	Nenhum
País de expedição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Apartado para expedição/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Concelho para expedição	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Estado dos EUA para expedição	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A

Conta predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de expedição	Texto	30	Nenhum
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a conta.
Status	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar a lista de escolha.
Território	Texto	255	Nenhum
Web site	Texto	100	Não é efectuada nenhuma verificação da formatação (excepto a verificação do comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas acumuladas	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campos de equipa da conta: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de equipa da conta predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Acesso à conta	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Total, Só de leitura, Editar, Proprietário. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de

			corresponder exactamente aos valores válidos.
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Nome da conta	Texto	100	Nenhum
Acesso ao contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Acesso à oportunidade	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Função da equipa	Texto	20	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Campos de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de acreditação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Taxa de acreditação	Moeda	22	Nenhum.
ID da acreditação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a acreditação seja exclusivo.

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de acreditação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	40	O endereço de correio electrónico para o contacto de acreditação.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de acreditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de acreditação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	Recomenda-se que o nome da acreditação seja exclusivo.
Objectivo	Lista de escolha	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contacto de acreditação.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações

			adicionais da acreditação.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos de acreditação (na página 466)

Campos de pedido de acreditação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de pedido para acreditação de cursos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de acreditação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da acreditação	Data	7	Nenhum.
Nome da acreditação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número da acreditação	Texto	50	Os números de acreditação são normalmente exclusivos.
Estado da acreditação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de escolha	15	Nenhum.

Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de atribuição: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar atribuições para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de atribuição	Texto	30	Nenhum
Quantidade da atribuição	Número	22	A quantidade do produto que é atribuída ao representante de vendas pelo administrador.
Data de fim	Data/hora	7	A última data em que é possível desembolsar o produto.
Quantidade máxima	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir por um cliente numa determina hora.
Ordenar por	Número	22	A ordem pela qual o utilizador pode ver os produtos na lista.

Atribuição predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à atribuição.
Data de início	Data/hora	7	A data de início da distribuição.
Sinalizador de paragem de amostragem	Booleano	1	Quando este campo está seleccionado, indica que já não é possível distribuir o produto.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de candidaturas: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de candidaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada Morada 1	Varchar	200	A rua e o número da morada da empresa da qual a candidatura é efectuada.
Morada Morada 2	Varchar	100	Nenhum
Morada Morada 3	Varchar	100	Nenhum
Localidade da morada	Varchar	50	Nenhum
País da morada	Varchar	30	Nenhum
Apartado/Código de ordenação da morada	Varchar	200	Nenhum
Concelho da morada	Varchar	50	Nenhum

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos E.U.A. da morada	Varchar	10	Nenhum
Código postal da morada	Varchar	30	Nenhum
Receitas anuais	Número	22	As receitas anuais totais da empresa.
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação actual da candidatura.
Data de aprovação	Data	7	A data e hora em que a candidatura foi aprovada.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que atraiu o parceiro para efectuar a candidatura de parceiro.
N.º de telemóvel	Varchar	40	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
Aprovador actual	Varchar	15	O nome do aprovador actual.
Endereço de correio electrónico	Varchar	100	O endereço de correio electrónico do responsável pelo envio.
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios de parcerias previstos	Varchar	500	A lista de benefícios previstos desta parceria.
Nome	Varchar	50	O nome do responsável pelo envio.
Indústria	Varchar	50	A indústria em que a empresa concorre.
Título da função	Varchar	75	O título da função do responsável pelo envio.
Apelido	Varchar	50	O apelido do responsável pelo envio.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
N.º de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
N.º de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal utilizado para contactar a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.

Candidatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Programa de parceiros	Varchar	15	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Nível do programa	Varchar	30	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada.
Origem	Varchar	30	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing directo, correio electrónico, etc.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data	7	A data e a hora de envio da candidatura.
Web site	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
N.º de fax do emprego	Varchar	40	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	Varchar	40	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de contacto do compromisso: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome completo do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de utilizador do compromisso: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e um compromisso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do utilizador	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do utilizador do compromisso predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Seleccione o formato de hora correcto. Se seleccionar o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados indique se os dados são AM ou PM no ficheiro CSV. Se seleccionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte forma: se o campo HH for maior ou igual a 8 ou menor ou igual a 12, estes campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor do que 8 ou maior do que 12, estes campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 é processado como 7:00 PM, considerando que 9:00:00 é processado como 9:00 AM.

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Actividade	Texto	100	Nenhum
Moeda da actividade	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de conclusão	Data	7	Campo obrigatório por predefinição para tarefas.
Hora de fim	Data/hora	7	Campo obrigatório por predefinição para compromissos.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pedido de fundos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Só de leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista	Texto	255	Nenhum
ID externo da pista	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	Apenas para compromissos.
Evento de MedEd	Lista de escolha	50	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Campo obrigatório por predefinição para tarefas. Valores válidos predefinidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privada	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Pedido de assistência	Texto	64	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum
Start Time	Data/hora	7	Campo obrigatório por predefinição para compromissos.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para tarefas são: Concluída, Adiada, Em curso, A aguardar alguém, Não iniciada
Assunto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição para tarefas e compromissos.
Moeda da tarefa	Texto	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.

Compromisso predefinido, tarefa e chamada Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para tarefas e compromissos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio electrónico, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação ou Tarefa

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos da actividade (na página 157)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do activo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar activos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do activo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda do activo	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum

Nome de campo do activo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Estado operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantity	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Controlar activos (na página 207)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do perfil do corretor: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do perfil do corretor predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do perfil do corretor	Texto	40	O nome do perfil do corretor.
Ano do perfil do corretor	Lista de escolha	30	O ano durante o qual o perfil do corretor é válido.
Crescimento histórico e futuro da empresa	Texto	250	A descrição do crescimento histórico e futuro da empresa para o corretor.
Descrição geral da empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que criou o perfil do corretor seguido da data.
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera estas informações: o nome da pessoa que modificou pela última vez o perfil do corretor seguido da data.
Parceiro	Lista de escolha	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Morada principal	Texto	50	A morada principal do corretor.
Subcanal	Lista de escolha	30	A cobertura do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	Lista de escolha	30	A segmentação do corretor. Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Comercial, Crescimento e Retalho.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou estrutura regional do corretor.
Web site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais do perfil do corretor.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos do perfil do corretor (na página 643)

Campos do plano de negócio: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do plano de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Nota	250	Nenhum
Data de câmbio	Data	7	Nenhum
Notas	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Período	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do período.
Receitas do plano	Moeda	22	Nenhum
Nome do produto	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do produto.
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum

Plano de negócio predefinido Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de campanha: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçamentado	Moeda	15	Nenhum
Moeda da campanha	Lista de escolha	15	Nenhum
Correio electrónico da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da campanha	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
N.º de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de campanha	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Publicidade, Direct Mail, Correio electrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista -

Campanha predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site, Outro
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de fim	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pistas visadas (N.º)	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objectivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Receita alvo	Moeda	15	Nenhum
Código da origem	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.
Data de início	Data	7	Nenhum

Campanha predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Planeado, Activo, Concluído

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de campanha: preparação da importação (na página 1484)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de destinatário da campanha: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para importar campos Destinatário da campanha, as informações mínimas requeridas são ID externo do contacto e Nome da campanha.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Estado da entrega	Texto	30
Estado da resposta	Texto	30
Nome da campanha	Texto	100
Nome completo do contacto	Texto	255
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
Descrição	Texto	250

Campos de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da certificação predefinida	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Taxa de certificação	Moeda	22	Nenhum.
ID de certificação	Texto	50	Recomenda-se que o identificador interno para a certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	50	O endereço de correio electrónico para o contacto de certificação.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto de certificação apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto de certificação.

Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais de certificação.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos de certificação (na página 455)

Campos de pedido de certificação: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do pedido de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do pedido de certificação predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.

Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de escolha	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são normalmente exclusivos.
Estado da certificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Pedido, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Plano	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data do pedido	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Renovável	Caixa de verificação	1	Nenhum.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos de certificação (na página 455)

Campos de participação: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de participações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de participações.

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de escolha	30	Nenhum
Morada	Texto	200	Nenhum
Linha 1 da morada	Texto	100	Nenhum
Linha 2 da morada	Texto	100	Nenhum
Montante do passivo	Moeda	22	Nenhum
Montante da perda	Moeda	22	Nenhum
Em falha	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	A instituição com gestão remota (conta empresarial) associada a este registo.
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Categoria da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Número da participação	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Classe do funcionário	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Também conhecido como o ID único externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Concelho/Região	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento da participação	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador toma conhecimento do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Número de funcionários feridos	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o horário de trabalho	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem do passivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Ramo de negócio	Lista de escolha	30	Nenhum
Localização da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de perda	Lista de escolha	30	Nenhum
Código da negligência médica	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de escolha	30	Nenhum
Número de pessoas feridas	Número	22	Nenhum
Local do ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum
Esquadra da polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório da polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Concelho	Texto	50	Nenhum
Relação com o segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Comunicado por	Lista de escolha	30	Nenhum
Informações de contactos do informador	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo de participação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de ferimento	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de contacto: preparação da importação

Se tiver ficheiros separados para importar para contas e contactos, importe primeiro as contas e, em seguida, os contactos. Certifique-se de que o ficheiro de importação de contactos contém nomes de contas válidos para o ficheiro de importação de contas.

Se tiver um ficheiro de importação Contactos, são criados registos da conta baseados nos dados do nome da conta encontrados no campo Nome da conta no ficheiro de importação Contactos. Se o registo do contacto contiver dados da morada alternativa, o Oracle CRM On Demand cria uma nova conta e preenche a morada de expedição com a morada alternativa. A morada para facturação fica em branco.

Se vários contactos estiverem associados à mesma conta, os campos de morada da conta são definidos como os valores de morada alternativa associados ao primeiro contacto importado para essa conta. Se o primeiro contacto importado não contiver dados de morada alternativa, mas se os registos subsequentes *contiverem,* os campos de morada da conta ficam vazios, uma vez que só é considerado o primeiro contacto importado quando são definidos os valores dos campos de morada da conta. Por conseguinte, se estiver a importar apenas de um ficheiro de importação de contactos, antes de importar, ordene os dados pelo nome da conta, em seguida, certifique-se de que o primeiro contacto para cada nome de conta diferente contém a morada que pretende utilizar para a conta.

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de conta existente. Se não for encontrada nenhuma correspondência, é criado o Nome da conta para uma nova Conta como parte do processo de importação do Contacto. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	O texto para este campo pertence a um de vários campos utilizados para corresponder a um registo de Conta existente. Para mais informações, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum
N.º de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Hora adequada para contacto	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da manhã e Sábado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Não visitar, 1-2 Vezes/Ano, 3-4 Vezes/Ano e >5 Vezes/Ano. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Cliente desde	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data actual assim que o valor Cliente é seleccionado no menu pendente Tipo de contacto.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Morada do contacto 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Morada do contacto 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Localidade do contacto	Texto	50	Nenhum
País do contacto	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Moeda do contacto	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Apartado/Código de ordenação do contacto	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Concelho do contacto	Texto	50	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região) (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			1414)).
Tipo de contacto	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente
Estado dos EUA do contacto	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal do contacto	Texto	30	Nenhum
Classificação de crédito	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moeda	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Carteira de investimentos actual	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID do cliente	Texto	11	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Grau académico	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Departamento	Texto	75	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Correio electrónico	Texto	100	Nenhum
Nível de experiência	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Pode editar esta lista de escolha.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Sexo	Lista de escolha	1	Os valores predefinidos são F e M. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
N.º de telefone de casa	Telefone	40	Nenhum
Valor patrimonial da residência	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition:
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Pode editar esta lista de escolha. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Título da função	Texto	75	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data da última chamada	Data/hora		Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Origem da pista	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio directo, Correio electrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros.
Eventos especiais	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de dependente, Reforma, Divórcio e Outro. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gestor	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar contacto).
ID externo do gestor	Texto	30	Nenhum
Estado civil	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, Parceiro, Separado, Enviuvado e Viúvo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial de mercado	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Outros nomes	Texto	50	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Objectivo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/Crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Não adesão	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Possuir ou alugar	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Próprio ou Alugado. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de início de sessão do utilizador para um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de correio electrónico de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de email de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Objectivo principal	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Poupança para educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus activos e Reforma. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privado	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido como seleccionado se pretender que este contacto só fique visível para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.
Data de qualificação	Data/hora	Não aplicável	Nenhum.
Perfil de risco	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Aversão ao risco, Tomador de riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	Lista de escolha	101	Nenhum.
Percurso	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Trabalhador por conta própria	Caixa de verificação	Não aplicável	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	A campanha que gerou o contacto.

Contacto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado	Lista de escolha	30	Esta coluna armazena o estado de um cliente ou contacto. Os seguintes valores são permitidos: Activo, Arquivado inactivo e Arquivado obsoleto.
Categoria de impostos	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, Os 100 principais, Superior, Médio e Baixo. Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso horário	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos padrão.
Total dos activos	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são Cliente potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Nenhum
Vendas acumuladas	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de contacto (na página 228)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos da licença do estado do contacto: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar licenças do estado do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as seguintes informações de importação antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data de expiração da licença médica para este contacto, se for conhecida.
Número da matrícula	Texto	30	O número da licença obrigatório para o contacto no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província no Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores predefinidos para o estado da licença são: Em branco, Activo ou Expirado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Licenças do estado do contacto (na página 480)

Campos da equipa do contacto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar equipas do contacto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipa do contacto predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso ao contacto	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Só de leitura, Editar, Total, Sem acesso. O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Nome completo do contacto	Texto	60	Nenhum
Função da equipa	Texto	20	Valores válidos predefinidos: Proprietário, Patrocinador executivo, Consultor, Parceiro, Outro
ID de utilizador	Texto	50	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
ID externo do utilizador	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Partilhar registos (equipas) (na página 91)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de inscrição no curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de inscrição no curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da inscrição no curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de escolha	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo por predefinição, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Oferecer parceiro	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros em que o candidato se inscreve para o curso. A entrada é normalmente feita a partir da lista da oferta a parceiros para o curso.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos do curso (na página 434)

Campos do curso: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo

para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do curso predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa onde trabalha o contacto do curso.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do curso já existir no Oracle CRM On Demand.
Taxa do curso	Moeda	22	Nenhum.
ID do curso	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Duração do curso (Dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (Horas)	Número	22	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	100	O endereço de correio electrónico para o contacto do curso.
Exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Formação orientada por formadores, Formação por computador (CBT) e Formação personalizada.
Laboratório prático	Caixa de verificação	1	Nenhum.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do curso apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.

Suporte	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Sala de aula, Online e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do curso.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Status	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos são os seguintes: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Actualização, Estrutura e Segurança.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do curso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos do curso (na página 434)

Campos de cobertura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo
Estado da cobertura	Lista de escolha	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Fim	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Montante seguro	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID do sistema externo	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campo de objecto personalizado: preparação da importação

As tabelas seguintes contêm informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de objectos personalizados para objectos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objecto personalizado 01, Objecto personalizado 02 e Objecto personalizado 03

As informações da tabela seguinte só são válidas para Objecto personalizado 01, Objecto personalizado 02 e Objecto personalizado 03.

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Localização da conta	Texto	50

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Descrição	Texto	16.350
Objectos personalizados 04-15	Texto	50
ID exclusivo externo dos objectos personalizados 04-15	Texto	30
ID de integração	Texto	30
ID único externo	Texto	30
Proprietário	Correio electrónico	50
Moeda	Texto	20
Procura rápida 1	Texto	50
Procura rápida 2	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contacto	Texto	255
Objecto personalizado 01	Texto	50
Objecto personalizado 02	Texto	50
Objecto personalizado 03	Texto	50
Concessionário	Texto	100
Fundos	Texto	50

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Agregado familiar	Texto	50
Pista	Texto	255
Evento de MedEd	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pedido de assistência	Texto	64
Solução	Texto	100
Veículo	Texto	100
ID externo da conta	Texto	30
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objecto personalizado 03	Texto	30
ID externo da pista	Texto	30
ID externo da oportunidade	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da carteira	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do pedido de assistência	Texto	30
ID externo da solução	Texto	30

Objectos personalizados 04 e superiores

As informações da tabela seguinte só são válidas para os objectos personalizados 04 e superiores.

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Actividade	Texto	100
Campanha	Texto	100
Objectos personalizados 01-15	Texto	50
Concessionário	Texto	100
Descrição	Texto	16.350
Data de câmbio	Data	30
ID único externo	Texto	30
Fundo	Texto	50
Pedido de fundos	Texto	50
Agregado familiar	Texto	1
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Moeda indexada	Moeda	25
Data indexada	Data Hora	32
Número indexado	Número	16
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
ID de integração	Texto	30
Pista	Texto	225
Evento de MedEd	Texto	50
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Proprietário	Correio electrónico	50
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100

Nome do campo do objecto personalizado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Procura rápida 1	Texto	50
Procura rápida 2	Texto	50
Pedido de assistência	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100
ID único externo da conta	Texto	30
ID exclusivo externo da actividade	Texto	30
ID do sistema externo do activo	Texto	30
ID exclusivo externo da campanha	Texto	30
ID do sistema externo da empresa	Texto	30
ID exclusivo externo do contacto	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objectos personalizados 01-15	Texto	30
ID exclusivo externo do concessionário	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de fundos	Texto	30
ID exclusivo externo do agregado familiar	Texto	30
ID único externo da oportunidade	Texto	30
ID exclusivo externo do proprietário	Texto	30
ID exclusivo externo da carteira	Texto	30
ID único externo do produto	Texto	30
ID único externo do pedido de assistência	Texto	30
ID exclusivo externo do pedido de solução	Texto	30
ID exclusivo externo do veículo	Texto	30

Campos de danos: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados de danos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de danos.

Nome do campo de danos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição dos danos	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Montante estimado	Moeda	22	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de danos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Propriedade do seguro: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
N.º da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de registo de negócio: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de negócio para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de aprovação	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contacto associado	Lista de escolha	100	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cliente associado	Lista de escolha	100	Nenhum
Pista associada	Texto	100	Nenhum
Pista associada: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Nome	Texto	50	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Pista associada: ID de integração	Texto	30	Nenhum
Pista associada: Apelido	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de escolha	100	Nenhum
Telemóvel	Texto	40	Nenhum
Localidade	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido para oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de escolha	50	Nenhum
Aprovador actual	Lista de escolha	100	Nenhum
Criado: Data	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de escolha	Não aplicável	Não pode editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder aos valores válidos.
Volume do negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Correio electrónico	Texto	50	Nenhum
Taxa de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fax	Texto	40	Nenhum
Aprovador final	Lista de escolha	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificado: Data	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos contêm valores neste campo antes de efectuar uma importação.
Novo contacto	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Objectivo	Texto	100	Nenhum
Objectivo: ID único externo	Texto	50	Nenhum

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Lista de escolha	30	Os dados neste campo têm de corresponder ao ID de um utilizador existente do Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID do utilizador que está a efectuar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário é definido como o ID do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Este campo apresenta automaticamente a empresa do parceiro do proprietário do registo de negócio predefinido. Este campo é só de leitura. O processo de importação no Oracle CRM On Demand não pode actualizar este campo.
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	O parceiro que descobriu originalmente a oportunidade. Este parceiro é normalmente o mesmo que o parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de parceiros	Lista de escolha	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de escolha	100	O parceiro principal é responsável pelo registo de negócio. Este campo juntamente com o campo Localização do parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo não pode ser nulo.
Localização do parceiro principal	Texto	50	A localização do parceiro principal referida na célula anterior. Este campo juntamente com o campo Parceiro principal identifica um parceiro de forma exclusiva. Este campo pode ser nulo.

Registo de negócio predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Interesse do produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de escolha	30	Nenhum
Preço especial obrigatório	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Estado do envio	Lista de escolha	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de envio	Data Hora	Não aplicável	Nenhum
Suporte obrigatório	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
N.º de telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos para este campo são: Standard e Não standard.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de concessionário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de concessionário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	100
Local	Texto	50
Local	Texto	50
Concessionário principal	Texto	100
Estado	Texto	255
Local principal	Texto	50
Número de telefone	Telefone	40
Correio electrónico	Texto	50
URL	Texto	100
Estado	Texto	30
Número de fax	Telefone	40
Moeda	Texto	20
Fase	Texto	30
Classificação	Número	16
Morada para facturação 1	Texto	200
Morada para facturação 2, 3	Texto	100 cada
Localidade de facturação	Texto	50
País de facturação	Lista de escolha	30
Apartado para facturação/Código de ordenação	Texto	30
Concelho para facturação	Texto	50
Estado dos E.U.A. de facturação	Lista de escolha	2
Código postal para facturação	Texto	30
Morada de expedição 1	Texto	200
Morada para expedição 2, 3	Texto	100 cada
Localidade de expedição	Texto	50

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
País de expedição	Lista de escolha	30
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30
Concelho de expedição	Texto	50
Estado dos E.U.A. de expedição	Lista de escolha	2
Código postal de expedição	Texto	30
ID único externo	Texto	30
ID externo do concessionário principal	Texto	30
ID do proprietário principal	ID	15
Tipo de concessionário	Texto	30
Modificado: Data externa	Data/hora	32
Proprietário	Correio electrónico	50
Modificado por	Texto	255
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
Objecto personalizado *N*	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Lista de escolha indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/hora	32
Moeda indexada	Moeda	25

Nome de campo do concessionário predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Texto integral indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100
Texto breve indexado 2	Texto	100
Caixa de verificação indexada	Booleano	1

Campos do exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contacto	Lista de escolha	15	Utilize este campo se o contacto do exame já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Correio electrónico	Texto	100	O endereço de correio electrónico para o contacto do exame.
Taxa do exame	Moeda	22	Nenhum.
ID do exame	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno para o curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o nome próprio do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes:

	escolha		Escolha múltipla, P&R e Misto.
Método de classificação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Classificações, Pontos e Pontuações.
Apelido	Texto	50	Utilize este campo para introduzir o apelido do contacto do exame apenas se o contacto não existir no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Meio	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Baseado em computador, Baseado em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação positiva	Número	22	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos ganhos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contacto do exame.
Produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de escolha	15	Nenhum.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Provisório, Planeado, Disponível, Obsoleto e Inactivo.
Tempo permitido (Minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Supervisionado e Online. Um exame é considerado *supervisionado* quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (Meses)	Número	22	Nenhum.
Web site	Texto	100	O URL para uma página que contém informações adicionais do exame.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos de exame (na página 445)

Campos de registos de exame: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados do registo do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do registo do exame predefinido	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Administrar parceiro	Lista de escolha	15	A empresa de terceiros que administra o exame. A entrada é normalmente feita a partir da lista da administração de parceiros para o exame.
Nome do candidato	Lista de escolha	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do exame	Lista de escolha	15	Nenhum.
Classificação obtida	Texto	50	Nenhum.
Objectivo	Lista de escolha	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de escolha	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira a	Data	7	Nenhum.

Data do registo	Data	7	Este campo apresenta a data actual durante a criação do registo, mas pode ser modificada durante e após a criação do registo.
Número do registo	Texto	50	Os números de registo do exame são normalmente exclusivos.
Estado da inscrição	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os seguintes: Registado, Aprovado e Reprovado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos de exame (na página 445)

Campos de conta financeira: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Detentor da conta	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agência: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Gestão remota	Booleano	1	Nenhum
Instituição com gestão remota	Texto	15	Nenhum
Instituição com gestão remota: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da instituição com gestão remota (conta empresarial) associado a este registo.
Agência filial	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Conjunto	Booleano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de detentores de contas financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar detentores de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do detentor da conta financeira.

Nome do campo do detentor da conta financeira	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Detentor da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Detentor da conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Nome dos detentores de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Data de adesão	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de investimentos de contas financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar investimentos de contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados de investimentos de contas financeiras.

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo
Nome de investimentos de contas financeiras	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo

Nome do campo de investimentos de contas financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Data de compra	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Moeda	22	Nenhum
Quantity	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de planeamento financeiro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Planeamento financeiro

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para Planeamento financeiro.

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contacto	Booleano	1	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do planeamento financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Enviado para o contacto	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de produto financeiro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Preço actual	Moeda	20	Nenhum
Última actualização do preço actual	Data/hora	Não se aplica.	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Descrição geral do produto financeiro	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID do hub do produto MDM	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro principal associado a este registo.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como o ID único externo.
Origem do preço	Texto	50	Também conhecida como a origem do preço actual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de transacções financeiras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transacções financeiras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para transacções financeiras.

Nome do campo de transacções financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo

Nome do campo de transacções financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			predefinido para o registo correspondente.
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da conta financeira associado a este registo.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Produto financeiro: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
Transacção financeira principal	Texto	15	Nenhum
Transacção financeira principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo do produto financeiro associado a este registo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID único externo	Texto	30	Nenhum
Quantity	Número	22	Nenhum
Data e hora da transacção	Data/hora		Nenhum
ID da transacção	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente.
Período da transacção	Texto	50	Nenhum
Preço da transacção	Moeda	22	Nenhum
Origem da transacção	Texto	50	Nenhum
Tipo de transacção	Lista de escolha	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de propriedade do seguro: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da propriedade do seguro para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da propriedade do seguro.

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante	Moeda	22	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registo

Nome do campo da propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			correspondente.
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registo correspondente.
Tipo	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do relatório de auditoria do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relatórios de auditoria do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Nota	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/hora	7	Nenhum
Período do inventário	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do período do inventário.
Motivo	Lista de escolha	30	Nenhum
Data de comunicação	Data/hora	7	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum

Relatório de auditoria do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do período do inventário: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar períodos do inventário para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do inventário predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Activo	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário está activo ou inactivo.
Data de fim	Data/hora	7	Este campo está vazio se o período do inventário estiver activo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do inventário foi ou não reconciliado.
Data de início	Data/hora	7	A data de início do período do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de parte envolvida: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da parte envolvida.

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente.
Participação: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Contacto	Texto	15	O campo predefinido para o registo correspondente. O campo Contacto é uma concatenação do apelido e do nome do contacto.
Contacto: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo de ferimentos	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Localização	Lista de escolha	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registo.
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de escolha	30	O campo predefinido para o registo correspondente.
Papel no acidente	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de pista: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pistas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Desig. Altern.	Texto	50	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Rendimento aproximado	Moeda	15	Este é o montante do rendimento anual aproximado.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta associada	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Registo de negócio associado	Texto	100	Nenhum
Registo de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Neste momento, não é possível importar dados para este campo. O respectivo valor só pode ser definido directamente na aplicação (na página Editar pista).
Morada para facturação 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Morada para facturação 2, 3	Texto	100 cada	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Localidade de facturação	Texto	50	Nenhum
País para facturação	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apartado para facturação/Código de ordenação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Section, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Concelho para facturação	Texto	30	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato, Oblast (região).
Estado dos EUA para facturação	Lista de escolha	2	Valores válidos predefinidos: abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos EUA (todas as letras em maiúsculas). A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal para facturação	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir directamente valores para o campo Campanha nos dados da importação.
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Criado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Correio electrónico	Texto	100	Nenhum
Data de fecho estimada	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Nome furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Apelido furigana	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (apenas para japonês).
Indústria	Lista de escolha	50	O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Em alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da empresa pode criar um campo Pista personalizado que contém os valores válidos que pretende nos dados da importação. Desta forma, pode importar os dados para esse campo personalizado em vez deste campo. Valores válidos predefinidos: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia avançada, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Apelido	Texto	50	Este campo é obrigatório por predefinição. Certifique-se de que todos os registos têm valores neste campo antes da importação.
Moeda da pista	Texto	20	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Valores válidos predefinidos: Sr., Sra., D., Dr. e Dra.
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Número de funcionários	Número inteiro	15	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.

Pista predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas potenciais	Moeda	15	Nenhum
Telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Interesse do produto	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou ocupação especificada.
Classificação	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: A, B, C e D
Voltar a atribuir proprietário de pista	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todas as pistas numa importação específica quando está a ser utilizado o Assistente de importação de pistas do Oracle CRM On Demand. Determina se as pistas importadas são atribuídas a novos proprietários com base nas Regras de atribuição de pistas definidas para a empresa.
Recomendado por	Lista de escolha	101	Nenhum
Vendedor	Lista de escolha	30	Nenhum
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Anúncios, Correio directo, Correio electrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site e Outros
Status	Não aplicável	Não aplicável	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores que importar têm de corresponder exactamente aos valores válidos e têm de corresponder à lógica de gestão.
Web site	Texto	100	Nenhum
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de pista (na página 186)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de pedidos de FDM: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante pré-aprovado	Número	22	O montante total que o proprietário da marca aprovou para a actividade de marketing.
Montante pedido	Número	22	O montante total que o parceiro está a pedir para a actividade de marketing.
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação actual do pedido de FDM.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador actual.
Campanha	Varchar	15	A campanha à qual o FDM está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Data de decisão da reclamação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Varchar	30	Indica o estado da participação de FDM.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.
Data de fim	Data Hora UCT	7	A data e a hora em que a actividade de marketing termina.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Data Hora UCT	7	A data após a qual o pedido de FDM já não é válido.
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Moeda do pedido de FDM	Varchar	20	Nenhum
Objectivo do marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a conduzir os esforços do pedido de FDM.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Região	Varchar	30	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido de FDM.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que a actividade de marketing começa.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data UTC	7	A data e a hora em que o pedido foi enviado.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante total da participação aprovado para o parceiro.

Pedido de FDM predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que foi pedido pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos da resposta à mensagem: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar respostas a mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Actividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contacto	Texto	15	Nenhum
Activar seguimento	Booleano	1	Nenhum
Hora de fim	Data/hora	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da resposta à mensagem predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Secção	Texto	100	Nenhum
Número sequencial	Numérico	22	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Ajustar respostas a mensagens (na página 149)

Campos do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar planos de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público alvo deste plano de mensagens, como cirurgiões cardíacos.
Código	Texto	50	Este campo controla os planos de mensagens em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se rever um plano de mensagens, este campo cria uma cópia do plano de mensagens com um número de versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booleano	1	Quando este campo é seleccionado, é apresentada uma mensagem de divulgação.
Activar seguimento	Booleano	1	Nenhum

Plano de mensagens predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Data Hora	7	A data de fim do plano de mensagens.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagens o que impede que os utilizadores de alterem a sequência ou removam mensagens de um plano de mensagens.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagens ou o plano de mensagens personalizado.
Prioridade	Número	22	Nenhum
Data de lançamento	Data Hora	7	A data de lançamento do plano de mensagens.
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; isto é, o grupo de contas ao qual se destina o plano de mensagens, como hospitais de cuidados terciários. Mostra os planos de mensagens recomendados ao representantes de vendas quando estes estão a planear chamadas.
Tema	Texto	30	Quando o planificador de mensagens é aberto para edição ou pré-visualização, a disposição do plano de mensagens também é apresentada.
Data de início	Data Hora	7	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Por predefinição, os valores válidos para este campo são: Lançamento do produto e Mensagens alvo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

- Planos de mensagens (na página 546)

Campos do item do plano de mensagens: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do item de campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagens principal	Texto	30	Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal é o plano de mensagens ao qual pertence um item do plano de mensagens. O campo Plano de mensagens principal efectua a ligação ao campo do nome de um registo do plano de mensagens.
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Notas do orador	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Itens do plano de mensagens (na página 553)

Campos da relação do item do plano de mensagens: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar relações do item do plano de mensagens para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagens predefinido Nome do campo da relação do item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de apresentação	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagens principal	Texto	15	Nenhum
Classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Número sequencial	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Relações do item do plano de mensagens (na página 558)

Campos de nota: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar notas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Texto	255	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Nome da campanha	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16, 035	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Privada	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID externo do pedido de assistência	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de nota predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número do pedido de assistência	Número	15	Nenhum
Subject	Texto	30	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do objectivo: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar objectivos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objectivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da conta	Texto	15	O nome da conta associada ao objectivo definido.
Nome do contacto	Texto	15	O nome da conta associada ao objectivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda utilizada para os valores monetários do objectivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objectivo definido.
Data de câmbio	Data/hora	7	A data de aplicação da taxa de câmbio na moeda.
Nome do objectivo	Texto	30	Nenhum
Receitas do objectivo	Texto	22	As receitas alvo para o objectivo.

Objectivo predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Alvo do objectivo	Número	22	O campo Alvo do objectivo é uma quantidade de unidades de venda, receitas médicas, chamadas de vendas, etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objectivo.
Unidades do objectivo	Lista de escolha	30	O campo Unidades do objectivo define a quantidade no campo Alvos do objectivo.
Objectivo principal	Texto	15	Se o objectivo definido estiver associado a um objectivo principal, este campo activa ambos os objectivos para serem combinados.
Período	Texto	15	Este valor do período corresponde aos critérios que o utilizador introduz quando configura previsões no Oracle CRM On Demand.
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano de negócio associado a este objectivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objectivo.
Status	Lista de escolha	30	O estado do objectivo.
Público alvo	Texto	2000	Este é o grupo de indivíduos aos quais o objectivo se aplica.
Tipo	Lista de escolha	30	O tipo de objectivo. O cliente define os valores.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Objectivos (na página 278)

Campos de função de contacto de oportunidade: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar funções para contactos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes

fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da função do contacto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de escolha	39	Valores válidos predefinidos: Utilizador, Avaliador, Aprovador, Decisor, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor, Desconhecido
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Nome do contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de contacto (na página 228)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de oportunidade: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Localização da conta	Texto	50	Nenhum
Data de fecho	Data	7	Campo obrigatório por predefinição.
Concessionário	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Receitas previstas	Moeda	15	Não é possível importar. Valor calculado com base no campo das receitas potenciais multiplicado pelo valor do campo Probabilidade.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Origem da pista	Lista de escolha	30	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível neste momento definir o valor deste campo durante a importação. O respectivo valor é definido automaticamente pela aplicação.
Nome	Texto	100	Nenhum
Passo seguinte	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de escolha	15	Só de leitura.
Moeda da	Texto	20	Nenhum

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
oportunidade			
Nome da oportunidade	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Priority	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Baixa, Média e Alta
% de probabilidade	Lista de escolha	3	Valores válidos predefinidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 **NOTA:** Este campo deve ser sempre exposto na disposição. Se estiver oculto, ocorrerão resultados inesperados.
Interesse do produto	Texto	100	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo do ganho/perda	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Base instalada, Preço, Relação, Registo de rastreio, Sem projecto actual, Sem orçamento, Não qualificado, Perda para a concorrência, Perda para não decisão, Outros.
Voltar a atribuir oportunidade	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Receitas	Moeda	15	Nenhum

Oportunidade predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Fase de vendas	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Este campo tem um comportamento diferente da maior parte dos campos; não vai adicionar valores da lista de escolha que não correspondam, mesmo que isso seja especificado durante o processo de importação. Os dados de importação têm de corresponder aos valores válidos deste campo. Se pretender capturar valores da lista de escolha do ficheiro CSV que não correspondam aos valores da lista de escolha predefinida, adicione-os à aplicação antes de importar os dados. Caso contrário, todo o registo será rejeitado. Os valores válidos predefinidos são: Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de escolha	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total do activo	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prémio total	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Year	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Campos de receitas do produto da oportunidade: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar registos de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
N.º de períodos	Número inteiro	3	As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo que é abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos.
Valor do activo	Moeda	15	Nenhum
Nome completo do contacto	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de escolha	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é 250 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Nome da oportunidade	Lista de escolha	30	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.

Produto da oportunidade predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prémio	Moeda	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de escolha	22	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do produto	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantity	Número	15	Nenhum
N.º de série	Texto	100	Nenhum
Data de expedição	Data	7	Nenhum
Data de início/fecho	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Garantia	Lista de escolha	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de parceiro: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar parceiros para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de importar parceiros.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Parceiro predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de médicos	Número	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro de conta	Texto	1	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Morada para facturação 1	Texto	200	Nenhum
Morada para facturação 2	Texto	100	Nenhum
Morada para facturação 3	Texto	100	Nenhum
Localidade de facturação	Texto	50	Nenhum
País para facturação	Lista de escolha	30	Nenhum
Código postal/Código de ordenação de facturação	Texto	30	Nenhum
Concelho para facturação	Texto	50	Nenhum
Estado dos E.U.A. de facturação	Lista de escolha	2	O valor para este campo é a abreviatura com duas letras padrão para estados dos E.U.A., por exemplo, *IA* para Iowa.
Código postal para facturação	Texto	30	Nenhum
Frequência de chamadas	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Gestor de contas do canal	Texto	50	Nenhum
Data de revisão da conformidade	Data Hora UCT	7	Esta é a data em que o Estado da conformidade tem de ser revisto.
Estado da conformidade	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Especialização	Texto	30	Pode editar esta lista de escolha.
ID único externo	Texto	30	Nenhum.
Nome furigana	Texto	100	Nenhum.

Parceiro predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
HIN	Texto	30	Número da indústria da saúde (HIN).
Indústria	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são: Motorizado, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabrico, Outros, Farmacêutica, Retalho, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Data de conclusão da última atribuição	Data Hora UCT	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data Hora UCT	7	Nenhum
Data da última chamada	Data Hora UCT	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
N.º de fax principal	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Segmento de mercado	Lista de escolha	30	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha.
Quota de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Pode editar esta lista de escolha. Este número situa-se entre zero (0) e 100.
Número máximo de utilizadores	Número inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de funcionários	Número inteiro	22	Nenhum
Conta de parceiro de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. Esta lista de escolha contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário actual deste registo.
Conta de parceiro proprietário	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura.

Parceiro predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda do parceiro	Lista de escolha	15	Esta lista de escolha é só de leitura. Este valor tem de corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro actual.
Nível de parceria	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Estado da organização do parceiro	Lista de escolha	30	Este campo indica se o parceiro é uma organização de Gestão de relações de parceiros (PRM) activa ou inactiva. Quando este valor está definido para activo, um livro é automaticamente criado para a organização do parceiro. Os respectivos utilizadores são automaticamente adicionados ao livro. Este livro só é utilizado quando relacionar parceiros uns com os outros no Item relacionado com a relação de parceiros no campo Registo do parceiro. Pode editar esta lista de escolha.
Lista de preços	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos para esta lista de escolha são os nomes das listas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de escolha	30	Esta lista de escolha é só de leitura. Os valores predefinidos nesta lista de escolha são os tipos de parceiro associados ao parceiro.
Conta do parceiro principal	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o valor do parceiro.
Priority	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Empresa pública	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Voltar a atribuir conta	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Quando importado, activa regras de atribuição automática para este registo de conta, se o administrador ou o gestor da empresa tiver configurado essa

Parceiro predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			funcionalidade.
Referência	Caixa de verificação	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado seleccionado se esta conta tiver concordado em ser uma referência que pode fornecer aos potenciais clientes.
Referência de	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de escolha	25	Pode editar esta lista de escolha. Os valores predefinidos são Este, Oeste e Central.
Percurso	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Morada para expedição 1	Texto	200	Nenhum
Morada de expedição 2	Texto	100	Nenhum
Morada para expedição 3	Texto	50	Nenhum
Localidade de expedição	Texto	50	Nenhum
País de expedição	Lista de escolha	30	Nenhum
Apartado de expedição/Código de ordenação	Texto	30	Nenhum
Concelho de expedição	Texto	50	Nenhum
Distrito de expedição	Lista de escolha	2	O valor para este campo é a abreviatura com duas letras padrão para estados dos E.U.A., por exemplo, *IA* para Iowa.
Código postal de expedição	Texto	30	Nenhum.
Campanha de origem	Lista de escolha	100	Esta lista de escolha é só de leitura. O valor predefinido para esta lista de escolha é o nome da campanha de origem que gerou a conta.
Status	Lista de escolha	30	Pode editar esta lista de escolha.
Território	Lista de escolha	50	Esta lista de escolha é só de leitura. O campo predefinido nesta lista de escolha é o nome do território.
Web site	Texto	100	Nenhum.

Parceiro predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas acumuladas	Moeda	22	Isto é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isto significa Acumulado do exercício.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos da conta do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto da conta.
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Conta do plano principal	Booleano	1	Indicação se a conta é uma conta principal.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Contas do plano (na página 283)

Campos do contacto do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar contactos do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contactos do plano predefinidos Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano de negócio	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.
Contacto	Lista de escolha	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do contacto.
Contacto do plano principal	Booleano	1	Indica se o contacto é o contacto principal.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Contactos do plano (na página 287)

Campos da oportunidade do plano: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que detém o ID

Oportunidade do plano predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			do objecto da oportunidade.
Plano de negócio	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do objecto do plano de negócio.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Oportunidades do plano (na página 291)

Campos de apólice: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar apólices para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado da facturação	Lista de escolha	30	Nenhum
Conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Empresa: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de vigência	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor facial	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data limite da factura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice principal	Texto	15	Nenhum
Apólice principal: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice principal associado a este registo.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registo correspondente. Este campo é também conhecido como o campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de escolha	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo da agência principal (a conta empresarial é definida para parceiro) associado a este registo.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID do sistema externo	Texto	30	O ID único externo do agente (contacto) principal associado a este registo.
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano de tarifação	Lista de escolha	30	Nenhum
Estado de classificação	Lista de escolha	30	Nenhum
Origem da referência	Lista de escolha	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de escolha	30	Nenhum
Subestado	Lista de escolha	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prémio total	Moeda	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de segurado: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar segurados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações contidas na tabela seguinte são apenas válidas para dados do segurado.

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta empresarial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta empresarial: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Titular do contacto	Texto	15	Nenhum
Titular do contacto: ID único externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do segurado predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de moeda	Lista de escolha	20	Nenhum
Data de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última actualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular do agregado familiar	Texto	15	Nenhum
Titular do agregado familiar: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Percentagem do titular	Percentagem	22	Nenhum
Tipo de segurado	Lista de escolha	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Apólice: ID do sistema externo	Texto	50	O ID único externo da apólice associado a este registo
Nome do segurado	Texto	250	Os campos predefinidos para o registo correspondente
Função	Lista de escolha	30	Os campos predefinidos para o registo correspondente

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de carteira: preparação da importação

NOTA: Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação uma vez que não faz parte da aplicação padrão.

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar as contas da carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda da conta	Lista de escolha	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Número da conta	Texto	100	Nenhum
Tipo de conta	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Taxa de % anual	Número	15	Nenhum
Data de compra/cancelamento	Data	7	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Data de vigência	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Localização da instituição	Texto	50	Nenhum
Montante do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Prémio	Moeda	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta de carteira predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receitas	Moeda	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Activo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de escolha	20	Valores válidos predefinidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do activo	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	A instituição liga à conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Carteiras (na página 571)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)

- Importar os dados (na página 1601)

Campos da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar listas de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lista de preços predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da lista de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Nome da lista de preços	Varchar	50	Nenhum
Estado	Varchar	30	O estado actual da lista de preços, por exemplo, Em curso, Publicada, etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de lista de preços.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do artigo da lista de preços: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar Artigos da lista de preços para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Artigo da lista de preços predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Válido a partir de	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a lista de preços é válida.
Válido até	Data/hora UTC	7	A data até à qual a lista de preços é válida.
Preço de lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Lista de preços	Varchar	15	O nome da lista de preços à qual este artigo está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no artigo como, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do artigo do preço.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de categoria do produto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de destinatários da campanha predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID único externo	Texto	30
ID externo da categoria de produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

Campos de produto: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Corpo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: Coupé, Salão, Cabriolé, Dois volumes, Carrinha, Berlina
Categoria	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Roupa, Tractor, SUV, Interior, Camião, Exterior, Eléctrico, Dispositivo propulsor, Camioneta, Automóvel de passageiros
Controlado	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Preço para o concessionário	Moeda	15	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres.

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Portas	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Valores válidos predefinidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controlo pelo n.º do lote	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Passível de encomenda	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
N.º da peça	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de escolha	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Moeda do produto	Moeda	15	Nenhum
Nome do produto	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.
Tipo de produto	Lista de escolha	30	Nenhum
Revisão	Lista de escolha	30	Nenhum
Em série	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Nenhum

Produto predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Subtipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamentos	Lista de escolha	30	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de escolha	30	Nenhum
Year	Número	50	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos da divulgação da amostra: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar limitações de responsabilidade de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações adicionais no campo da limitação de responsabilidade.

Limitação de responsabilidade de amostras predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número	Texto	15	Nenhum
Texto de limitação de responsabilidade	Texto	500	Isto é o texto da limitação de responsabilidade.
Data de fim	Data/hora	7	A data de expiração da limitação de responsabilidade.
Data de início	Data/hora	7	A data de activação da limitação de responsabilidade.
Estado	Lista de escolha	30	Os valores para este campo são: Activo, Inactivo e Expirado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do inventário de amostras: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar inventários de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Período do inventário	Texto	15	O campo de referência a apontar para o ID do objecto do período do inventário.
Última contagem física	Número	22	Nenhum

Inventário de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de abertura	Número	22	Nenhum
Contagem física	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência a apontar para o produto de amostra deste inventário.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Inventário de amostras (na página 498)

Campos do lote de amostras: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cutoff	Data	7	Esta data é calculada. O cálculo baseia-se na data de validade menos o valor fornecido no campo Dias limite. Por exemplo, se a data de validade for 31 de Janeiro e o valor no campo Dias abreviados for 30, a Data de cutoff será 1 de Janeiro. Isto indica que o lote de amostras tem de ser utilizado no futuro imediato ou devolvido à sede da empresa.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.

Lote de amostras predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Data	7	A data de validade do lote de amostras.
Inventário por lote	Booleano	1	Este campo indica se o inventário é controlado ao nível do lote ou do produto.
N.º de lote	Texto	100	O nome do lote.
Passível de encomenda	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser ordenado.
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias limite	Número	22	O número de dias da pista.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostras.
UdM	Texto	30	A unidade de medida.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Lotes de amostras (na página 535)

Campos da transacção de amostra: Preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar transacções de amostra para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Transacção de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários

Transacção de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
N.º de pacotes enviados	Número	22	O número de pacotes que estão a ser enviados quando é efectuada uma transferência de saída de transacções de amostra.
N.º de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foram recebidos quando foi efectuada uma transferência de entrada de transacções de amostra.
Motivo do ajustamento	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos para este campo são: Erro humano, Furto, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Pedido.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/hora	7	A data da transacção.
Data de chegada prevista	Data/hora	7	Nenhum
Data de entrega prevista	Data/hora	7	Nenhum
Da transacção	Texto	15	Nenhum
Período do inventário: Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Período do inventário: Data de fim	Data/hora	7	Nenhum
N.º da factura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Transacção principal	Texto	15	Nenhum
Data de recepção	Data/hora	7	Nenhum
Transacção raiz	Texto	15	Nenhum
Status	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Em curso, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/hora	7	Nenhum
N.º de controlo	Texto	15	Nenhum
Transferir para	Texto	15	Nenhum

Transacção de amostra predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de escolha	30	Os valores predefinidos são: Transferência de entrada, Transferência de saída, Amostra perdida, Ajustamento do inventário e Desembolso.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de pedido de assistência: preparação da importação

A tabela que se segue contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de assistência para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Produto, Instalação, Manutenção, Formação e Outro
Causa	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outro
Fechado	Hora	Data/hora	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contacto	Texto	255	Nenhum
ID externo do contacto	Texto	30	Nenhum
Concessionário	Lista de escolha	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no ficheiro de importação exceder 16.350 caracteres, fica truncado com 16.252 caracteres. Os caracteres restantes são adicionados às Notas ligadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID único externo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/hora	7	Nenhum
Proprietário	Correio electrónico	50	Os dados do ficheiro têm de corresponder ao ID de utilizador de início de sessão para um utilizador existente no Oracle CRM On Demand. Se um registo não contiver um valor válido para este campo (não incluindo nenhum valor), o respectivo valor é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a executar a importação. Se este campo não corresponder a um campo de ficheiro de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de utilizador de início de sessão do utilizador que está a efectuar a importação para todos os registos importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta do parceiro principal	Varchar	15	Nenhum

Pedido de assistência predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prioridade	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Voltar a atribuir proprietário	Caixa de verificação	Não aplicável	Nenhum
Concessionário de assistência	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Telefone, Internet, Correio electrónico, Fax
Moeda do PA	Texto	20	Nenhum
Número do PA	Texto	64	Nenhum
Estado	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Pergunta, Questão, Pedido de melhoria, Outro
Veículo	Texto	100	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de pedido de assistência (na página 303)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos da assinatura: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar assinaturas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand.

Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Assinatura predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da actividade	Texto	15	Nenhum
Nome do contacto	Texto	50	Nenhum
Apelido do contacto	Texto	50	Nenhum
Texto da limitação de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Apelido do representante de vendas	Texto	50	Nenhum
Controlo de assinatura	Texto	16000	Este campo contém as coordenadas x e y da assinatura.
Data da assinatura	Data	7	Nenhum

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de solução: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar soluções para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários

Solução predefinida Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID único externo	Texto	30	Nenhum
FAQ	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Categoria do produto	Lista de escolha	100	Nenhum
Publicada	Lista de escolha	1	Os valores válidos predefinidos são Y e N. Estes valores têm de estar em inglês independentemente das definições de idioma.
Número de pedidos de assistência	Número inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de escolha	20	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Detalhes da solução	Texto	16.000	Nenhum
Classificação da solução	Número	15	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Status	Lista de escolha	30	Valores válidos predefinidos: Rascunho, Aprovado, Obsoleto
Título	Texto	100	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de soluções (na página 312)
- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do produto com cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar produtos com cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro em negociação para o pedido de cálculo de preços especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente para o pedido.
Parceiro concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
PRR	Número	22	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada.
Outras informações do concorrente	Varchar	250	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
Produto	Varchar	15	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou originalmente para comprar o produto.
Quantity	Número	22	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido.
Custo pedido	Número	22	O preço reduzido que o parceiro pediu.
Preço de revenda pedido	Número	22	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretendia vender o produto.
Pedido de PA	Varchar	15	O pedido de cálculo de preços especial ao qual este produto com cálculo de preços especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de pedido de cálculo de preços especial: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar pedidos de cálculo de preços especial para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado de aprovação	Varchar	30	O estado de aprovação para o pedido de cálculo de preços especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.
Data de autorização	Data Hora UTC	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Data de decisão da reclamação	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Estado da participação	Data	7	O estado da participação de cálculo de preços especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda do pedido de cálculo de preços especial.
Registo de negócio	Varchar	15	O registo de negócio associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Data de conclusão	Data	7	A data em que o pedido tem de ser processado.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cliente final	Varchar	15	O cliente do pedido. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, pode seleccionar a conta da oportunidade.
Data de fim	Data UTC	7	A data e a hora após a qual o cálculo de preços especial já não produz efeitos.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual o pedido está relacionado.
Conta de parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registo.
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceiros	Varchar	15	O programa de parceiros ao qual o pedido está associado.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.
Data do pedido	Data	7	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Nome do pedido	Varchar	50	O nome do pedido.
Data de início	Data Hora UTC	7	A data e a hora de início do cálculo de preços especial.
Estado do envio	Varchar	30	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado ou Reposto.
Data de envio	Data Hora UTC	7	A data e hora em que o pedido foi enviado.

Pedido de cálculo de preços especial predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Montante total autorizado	Número	22	O montante total que está a ser autorizado.
Montante total pedido	Número	22	O montante total pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	Número	22	O montante da participação total aprovado para o parceiro.
Montante da participação total pedido	Número	22	O montante da participação total que é pedido pelo parceiro.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de contacto da tarefa: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um contacto e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do contacto da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de utilizador da tarefa: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar a ligação entre um utilizador e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do utilizador da tarefa predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID de utilizador	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID externo do utilizador	Texto	30

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos do item da transacção: Preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar itens da transacção para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de efectuar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transacção predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários

Item da transacção predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transacção.
Período do inventário	Texto	15	Nenhum
Número da linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registo do cabeçalho da transacção.
N.º de lote	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do lote de amostra.
Quantity	Número	22	O número de amostras associadas ao item da transacção.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra que é fornecido com o item da transacção. Tem de documentar todas as amostras.
Quantidade expedida	Número	22	O número de amostras que foram expedidas como um item da transacção.
N.º da transacção	Texto	15	O campo de referência que detém o ID do transacção de amostra.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)

Campos de utilizador: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar utilizadores para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Desig. Altern.	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Morada do utilizador 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Morada do utilizador 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como corresponder campos de morada numa base de país a país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Localidade do utilizador	Texto	50	Nenhum
País do utilizador	Lista de escolha	30	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os Estados Unidos da América é USA. A aplicação não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414)).
Apartado/Código de ordenação do utilizador	Texto	30	Nenhum
Concelho do utilizador	Texto	50	Para o Canadá, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414). No entanto, este não é um campo de lista de escolha.
Estado dos EUA do utilizador	Lista de escolha	2	Para obter a lista com os valores dos estados dos EUA válidos, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas (na página 1414).
Código postal do utilizador	Texto	30	Nenhum
N.º de telemóvel	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	50	Este campo é definido ao nível da empresa e, consequentemente, não pode importar este campo ou editar os respectivos valores da lista de escolha.

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum
Correio electrónico	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Enviar por correio electrónico a palavra-passe temporária quando clico em guardar	Caixa de verificação	Não aplicável	Se seleccionar esta caixa de verificação e guardar, será enviada ao utilizador uma mensagem de correio electrónico com uma palavra-passe temporária.
N.º do funcionário	Número	30	Nenhum
ID único externo	Texto	30	Contém o ID externo do registo importado.
Nome	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Limite de aprovação de fundos	Número	22	Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID de integração	Texto	30	Identificador utilizado para integrar com sistemas externos.
Idioma	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos padrão.
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por predefinição.
Definições locais	Texto	50	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de escolha	15	Nenhum
Reporta a	Texto	Não aplicável	Isto é um campo calculado, com base no nome e apelido do gestor.
ID externo de Reporta a	Texto	30	Nenhum

Utilizador predefinido Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função	Lista de escolha	50	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Administrador, Executivo, Representante de vendas, Representante de vendas interno, Director de vendas e marketing, Gestor de serviços, Representante do serviço.
Estado	Lista de escolha	30	Campo obrigatório por predefinição. Valores válidos predefinidos: Activo, Inactivo.
Fuso horário	Texto e número	100	O utilizador não consegue editar esta lista de escolha. Assim, os valores importados têm de corresponder exactamente aos valores válidos.
N.º de fax do emprego	Telefone	40	Nenhum
N.º de telefone do emprego	Telefone	40	Campo obrigatório por predefinição.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454)
- Importar os dados (na página 1601)
- Campos Utilizador (consultar "Campos do utilizador" na página 1221)

Campos de contacto do veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos do contacto de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo

Nome de campo da categoria do produto predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do produto	Texto	100
Nome completo do contacto	Texto	60
ID externo do contacto	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de verificação	Não aplicável

Campos de veículo: preparação da importação

A tabela seguinte contém informações específicas sobre a configuração do ficheiro CSV antes de importar campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as directrizes fornecidas no tópico Directrizes sobre tipos de campo para importação de dados (consultar "Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados" na página 1454). Primeiro, tem de rever as informações de importação seguintes antes de executar uma importação.

NOTA: A coluna Campo predefinido nesta tabela contém apenas o nome inicial (predefinido) para cada campo. Não contém quaisquer nomes que tenham sido alterados pela empresa no Oracle CRM On Demand. Assim, se não conseguir visualizar um campo específico ao tentar executar uma importação dos dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

NOTA: Esta secção é específica do Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
NIV	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamentos	Texto	30
Portas	Texto	30
Cor exterior	Texto	30
ID único externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo do produto	Texto	30
ID externo do concessionário de venda	Texto	30
ID externo do concessionário do serviço	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionário de venda	Texto	100
Estado	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contacto	Texto	255
Número da carta de condução	Texto	30
Local de emissão da carta de condução	Texto	10
Validade da carta de condução	Data	32
Transmissão	Texto	30
Localização da conta	Texto	50
Estado	Texto	30
Localização	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
PVR	Moeda	25
Preço para o concessionário	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado: Data externa	Data/hora	32
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interior	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Data de início da garantia	Data	32
Data de fim da garantia	Data	32
Quilometragem actual	Número	16
Data de registo da quilometragem	Data	32
Nome do produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Carroçaria	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	Correio electrónico	50
Criado: Data externa	Data/hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
ID da conta	ID	15
ID de integração da conta	Texto	30
Objecto personalizado *N*	Texto	50
Lista de escolha indexada 1	Texto	30
Lista de escolha indexada 2	Texto	30
Lista de escolha indexada 3	Texto	30
Lista de escolha indexada 4	Texto	30
Lista de escolha indexada 5	Texto	30
Lista de escolha indexada 6	Texto	30
Número indexado	Número	16
Data indexada	Data/hora	32
Moeda indexada	Moeda	25
Texto integral indexado	Texto	255
Texto breve indexado 1	Texto	100
Texto breve indexado 2	Texto	100

Nome de campo de veículo predefinido	Tipo de dados	Comprimento máximo
Caixa de verificação indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
N.º da peça	Texto	50
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de expedição	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

Assistente de importação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de importação para importar os dados da empresa no Oracle CRM On Demand:

- Importar os dados (na página 1601)
- Rever resultados da importação (na página 1606)
- Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação (na página 1607)

Importar os dados

Antes de começar. Prepare os ficheiros CSV e adicione os campos ou os valores de lista de escolha necessários à candidatura. Para mais informações, consulte Preparar a importação de dados (na página 1460). Antes de importar dados, pode determinar qual o método de importação de dados que melhor se adapta aos requisitos através da revisão da documentação de suporte em My Oracle Support.

Depois de preparar os dados para importação, aceda ao Assistente de importação e execute a importação. Para garantir que o Assistente de importação processa todos os pedidos de importação de forma igual, cada pedido de importação é dividido em um ou mais pedidos dependentes de 100 registos. Os pedidos dependentes de pedidos de importação diferentes são processados em simultâneo, para que nenhum pedido de importação fique à espera que outro pedido seja concluído, antes de ser escolhido na fila. O tempo de processamento para um pedido de importação é actualizado de forma contínua e reflecte o progresso dos pedidos dependentes na fila.

SUGESTÃO: Certifique-se de que o ficheiro CSV de importação está configurado correctamente efectuando uma importação de teste de cinco registos. É muito mais fácil corrigir os erros de cinco registos importados do que os de todos os registos do ficheiro de importação.

Para importar registos

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.

3 Na secção Importar dados, seleccione o tipo de registo que pretende importar a partir do menu pendente.

4 Clique no botão Iniciar.

Esta acção inicia o Assistente de importação.

5 Para o passo 1:

NOTA: As seguintes opções encontram-se disponíveis consoante o registo que pretenda importar.

a Seleccione como pretende que o Assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O Assistente de importação utiliza os campos ID externo exclusivo, que é um campo de ID externo exclusivo importado de outro sistema, ID da linha do Oracle CRM On Demand e campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Estes campos pré-definidos, como Nome da conta e Localização, não têm IDs,

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).

b Seleccione o que pretende que o Assistente de importação efectue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Tarefa, Compromissos, Notas, Equipas da conta, Equipas do contacto e Funções de contacto da oportunidade.

c Seleccione a acção que pretende que o Assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta opção não se encontra disponível em Tarefa, Compromissos e Notas. Se seleccionar Substituir registos e não criar novo registo na opção anterior, o registo será actualizado.

d Seleccione como pretende processar os valores da lista de escolha no ficheiro CSV que não correspondam aos valores na aplicação.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de escolha ou não importar o valor de campo.

NOTA: Isto não está disponível durante a importação de Notas ou se o idioma do utilizador for diferente do idioma predefinido da empresa. Também não se aplica a listas de escolha múltipla. As listas de escolha múltipla só podem ser importadas se existir na candidatura o valor do ficheiro CSV.

e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

NOTA: Esta opção só está disponível quando importa Contas ou Contactos.

f Seleccione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados (na página 1454).

g Verifique se a selecção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Não altere esta definição, a menos que esteja certo de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

h Seleccione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

i Na lista pendente Registo do erro, seleccione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registe: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Só erros.

j Seleccione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

k Seleccione a caixa de verificação se pretender que os ficheiros de dados sejam processados sequencialmente.

NOTA: A escolha do processamento sequencial dos ficheiros de dados garante que quando um pedido de importação é enviado, os pedidos de importação dependentes são sempre processados sequencialmente. Também garante que as dependências do ficheiro CSV são mantidas.

l Seleccione a caixa de verificação se pretender desactivar a auditoria enquanto importa dados e se não pretender gerar quaisquer registos de auditoria.

NOTA: Não é possível desactivar esta definição da auditoria se estiver a importar o tipo de registo Utilizador. Esta opção está disponível se o privilégio Gerir auditoria de registos para importações estiver activado para a função. Desmarcar esta caixa de verificação poderá melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registo que pretende importar e do número de campos auditados que decidir auditar.

6 Para o passo 2:

a Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.

b Seleccione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.

c Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efectuar uma importação, o sistema envia uma mensagem de correio electrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Guarde-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.

7 Para o Passo 3, efectue a correspondência dos campos no ficheiro para os campos do Oracle CRM On Demand. Necessita de corresponder, no mínimo, todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos das colunas no ficheiro CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos das colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista pendente, que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que adicionou.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, seleccione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Seleccione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Section Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver seleccionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exacta. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos (na página 1437).

ATENÇÃO: Se tiver seleccionado o ficheiro incorrecto para importação, clique em Cancelar para alterar as selecções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que seleccionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respectivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os

campos Nome do contacto e Gestor para efectuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

8 Para o passo 4, siga as instruções no ecrã, se necessário.

9 Para o passo 5, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição
Em fila	A importação ainda não foi processada.
Em curso	A importação está a ser processada. **NOTA:** É possível eliminar o pedido neste estado. No entanto, tem de rever os dados importados parcialmente para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros durante a importação.
Concluído com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.
Cancelada	A importação foi cancelada.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou actualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número que foi importado, mas não foram importados todos os campos para o registo.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.
#Cancelada	O número de registos importados antes da importação ser cancelada.

Para importar valores da lista de escolha de selecção múltipla

1 Separe as listas de escolha de selecção múltipla por um ponto e vírgula no ficheiro CSV.

Por exemplo, se tiver uma lista de escolha de valor múltiplo com os nomes próprios e pretender importar quatro nomes para este campo, separe cada nome com um ponto e vírgula.

2 Clique em Adicionar novo valor à lista de escolha.

O Oracle CRM On Demand importa a lista de escolha de valor múltiplo.

Rever resultados da importação

Pode controlar o progresso da importação através da revisão da página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação é concluído, pode navegar para a fila de importação e definir o nível de detalhe na função de importação concluída. Cada pedido de importação contém o ficheiro de dados enviado, o ficheiro de correspondência gerado e um ficheiro de registo. Este ficheiro de registo fornece informações básicas do ficheiro de registo, incluindo erros, o estado da importação, etc. Se um erro ocorrer durante a importação, recomenda-se que reveja o ficheiro de registo anexado ao pedido de importação.

Além disso, quando o pedido de importação estiver concluído, receberá uma mensagem de correio electrónico destacando as especificações da importação. A mensagem de correio electrónico resume a importação e contém um ficheiro de registo que lista os registos e campos que não foram importados.

Posteriormente, pode corrigir os dados no ficheiro CSV e importar as informações de novo. Da segunda vez, deve direccionar o sistema para substituir os registos existentes quando encontrar registos duplicados.

Para ver a fila dos pedidos de importação

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.

3 Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação é apresentada com informações sobre o tempo de conclusão da importação ou sobre o tempo de conclusão estimado.

Para rever a mensagem de correio electrónico com os resultados da importação

- Vá para a aplicação de correio electrónico e abra a mensagem de correio electrónico do Oracle CRM On Demand.

  A mensagem lista quaisquer erros que ocorrem numa base registo por registo conjuntamente com a acção que deve tomar, se pretende apurar os dados completos para esse registo.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação (na página 1607)

Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação

Após a conclusão do pedido de importação, recebe uma mensagem de correio electrónico resumindo os resultados da importação:

Exmo. Sr. Miguel,

O seu pedido de importação foi concluído em 3/30/2007 7:10:06. Segue-se um resumo dos resultados:

Utilizador: qa/mjordão

Tipo de importação: Conta

Nome do ficheiro de importação: Contas.csv

Hora da conclusão: 3/30/2007 7:10:06

Total de registos: 496

Importados com êxito: 495

Importado parcialmente: 1

Registos duplicados ignorados: 0

Falhou: 0

Para obter mais detalhes sobre a importação, reveja o ficheiro de registo. Se necessitar de mais assistência, consulte a ajuda online .

Obrigado por utilizar o Oracle CRM On Demand,

Suporte técnico a clientes do Oracle CRM On Demand

A mensagem de correio electrónico tem anexado um ficheiro de registo que apresenta uma lista de todos os erros que ocorrem durante o processo de importação, tal como o seguinte:

Erro específico de registo EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Não foi encontrado qualquer registo correspondente para o campo de importação 'CURRENCY' com o valor 'INR'. O campo 'Moeda da empresa' do Oracle CRM On Demand não foi actualizado mas foram importados outros valores de campos para este registo.

Assistente de exportação

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- Exportar os dados (na página 1608)
- Rever resultados da exportação (na página 1610)

Exportar os dados

Pode exportar, total ou parcialmente, os dados da empresa do Oracle CRM On Demand para um ficheiro externo. Trata-se de um ficheiro zip que contém ficheiros CSV individuais para cada tipo de registo seleccionado para exportação.

NOTA: Se a empresa utilizar uma edição da aplicação específica da indústria, os tipos de registo específicos da indústria (como Agregados familiares, Veículos, Eventos de MedEd e Fundos), juntamente com as respectivas actividades e notas associadas, serão excluídos da exportação. Se exportar registos de produtos de oportunidade *recorrentes*, a aplicação preenche a coluna Parent_ID dessa linha. Para registos não recorrentes, a célula Parent_ID está vazia.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Administração da exportação.

Para exportar dados da empresa

NOTA: Existe um limite para o número de exportações (completas e parciais) que podem ser efectuadas semanalmente. Uma empresa pode executar uma exportação completa de 7 em 7 dias. Um utilizador pode exportar até 1000 registos, independentemente do tipo de registo, de 7 em 7 dias.

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na Página principal de administração, clique na ligação Ferramentas de importação na secção Página principal de administração.
3. Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Exportar dados.

   Esta acção inicia o Assistente de exportação de dados.
4. Para o passo 1:

   a. Execute um dos seguintes procedimentos:

      - Se pretender executar uma exportação completa, seleccione o botão de rádio Exportar todos os tipos de registo.
      - Se pretender executar uma exportação parcial, seleccione o botão de rádio Exportar tipos de registo seleccionados e os tipos de registo que pretende exportar.

   b. Clique em Seguinte.

   Cada tipo de registo é exportado para um ficheiro CSV separado no ficheiro zip.

   ATENÇÃO: Se estiver a exportar dados Notas no Oracle CRM On Demand, o ficheiro CSV contém todas as Notas públicas criadas no Oracle CRM On Demand, assim como as Notas privadas pertencentes ao utilizador a exportar os dados.
5. Para o passo 2:

   a. Seleccione o fuso horário utilizado no ficheiro CSV.

   b. Seleccione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV exportado.

   c. Seleccione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.

   d. Seleccione os critérios de filtro para limitar os dados na exportação.

   NOTA: A primeira vez que exporta os dados, pode não pretender filtrar por datas. No entanto, posteriormente, coloque a hipótese de criar exportações incrementais filtrando os dados por datas desde a última exportação.

   e. Clique em Seguinte.
6. Para o passo 3, siga as instruções no ecrã para concluir o processo de exportação.

Para ver a fila dos pedidos de exportação

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Filas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de exportação.

   A página Fila dos pedidos de exportação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da exportação.

Estado	Descrição
Em fila	A exportação ainda não foi processada.
Em curso	A exportação está a ser processada. NOTA: Não é possível eliminar o pedido neste estado.
Concluído	Sem erros durante a exportação.
Concluído com erros	A exportação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A exportação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A exportação não foi concluída porque ocorreu um erro.

A tabela que se segue descreve as informações da exportação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
Submetido	Hora e data em que a exportação foi executada.
Concluída	Hora e data em que a exportação foi concluída.
N.º de exportados	O número de registos que foram exportados.
N.º de Objectos concluídos	O número de objectos que foram exportados com êxito e sem problemas.

Rever resultados da exportação

O ficheiro exportado aparece na secção de pedidos concluídos dentro da aplicação. Também pode controlar o progresso da exportação através da revisão da mesma página.

Para ver os resultados ou a fila de exportação

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Ferramentas de gestão de dados, clique na ligação Ferramentas de importação e exportação.
3. Na página Ferramentas de importação e exportação, clique na ligação Fila dos pedidos de exportação.

A página Fila dos pedidos de exportação é apresentada com informações sobre o tempo de conclusão da exportação ou sobre o tempo de conclusão estimado.

4 Na secção Pedidos concluídos, clique na ligação Tipo de exportação ou Tipo de registo para abrir a página Detalhes do pedido de exportação.

5 Em seguida, pode:

- Clique em Transferir para abrir ou guardar o ficheiro .zip. O ficheiro .zip consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e ficheiros CSV para cada tipo de registo exportado.
- Clique em Eliminar para eliminar o ficheiro.

Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Data Loader On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1611)
- Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand (na página 1611)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

O cliente do Oracle Data Loader On Demand é um utilitário da linha de comandos que fornece um meio de importação de dados para o Oracle CRM On Demand a partir de origens de dados externas. Tem duas funções:

- **Inserir função.** Esta função pega em registos de um ficheiro e adiciona-os Oracle CRM On Demand.
- **Actualizar função.** Esta função modifica os registos existentes no Oracle CRM On Demand, utilizando registos de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, que está disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento seguinte para transferir o utilitário. Para instalar e utilizar este utilitário, consulte o Oracle Data Loader On Demand Guide, que se encontra disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do Oracle Data Loader On Demand

1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.

2 Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.

3 No Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.

4 Guarde o ficheiro ZIP no computador.

Integração dos serviços Internet

O Oracle CRM On Demand permite:

- Aceder e alterar os dados do Oracle CRM On Demand a partir de uma aplicação activada para serviço Internet
- Criar aplicações próprias que se integrem com o Oracle CRM On Demand

Pode:

- Transfira ficheiros WSDL para o ajudar a desenvolver aplicações que acedam ao Oracle CRM On Demand utilizando a interface de serviços Internet, consulte Transferir ficheiros WSDL e de esquema (na página 1612).
- Transferir ficheiros WSDL e de esquema para utilizar os métodos do serviço da Internet Eventos de integração para ter acesso à fila de eventos de integração e registar alterações para tipos de registo particulares. Também pode transferir ficheiros de esquema para controlar campos personalizados e com o nome mudado para os tipos de registo suportados.
- Ver um resumo dos serviços da Internet utilizados pela empresa. Consulte Rever a utilização dos serviços da Internet (na página 1614).

Transferir ficheiros WSDL e de esquema

Os serviços Internet fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem que os utilizadores das aplicações clientes interajam com o Oracle CRM On Demand para, por exemplo, inserir, actualizar, eliminar e consultar registos e executar um número de tarefas administrativas.

Os serviços Internet estão disponíveis através de:

- **Serviços Internet v1.0.** Utilizados para interagir com Objectos personalizados 01-03, bem como objectos pré-configurados.
- **Serviços Internet v2.0.** Utilizados para interagir com todos os objectos personalizados do Oracle CRM On Demand, bem como com objectos pré-configurados. Comparada com a versão 1.0 dos serviços Internet, a API 2.0 dos serviços Internet também oferece opções para emitir consultas através do método QueryPage.
- **APIs do serviço.** Utilizadas para gerir tarefas administrativas através dos serviços Internet. Por exemplo, as APIs do serviço permitem a administração dos utilizadores no Oracle CRM On Demand e fornecem a capacidade para emitir consultas para o sistema e informações de utilização relativamente ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços administrativos**. Utilizados para interagir com os metadados do Oracle CRM On Demand através dos serviços Internet. Os serviços administrativos fornecem a capacidade de ler e carregar metadados do Oracle CRM On Demand num formato XML.

Na página Administração dos serviços Internet, é possível:

- Transferir ficheiros WSDL utilizados pelas aplicações que acedem aos serviços Internet
- Transferir ficheiros de esquema
- Aceder à documentação dos serviços Internet

Transferir ficheiros WSDL

Pode transferir ficheiros WSDL para cada tipo de registo e para cada uma das APIs do serviço.

Para transferir um ficheiro WSDL

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
3. A partir da lista Seleccionar serviço, seleccione Serviços Internet v1.0, Serviços Internet v2.0, APIs do serviço ou Serviços administrativos conforme necessário.
4. A partir da lista Objecto WSDL, seleccione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta ou o nome da API do serviço.

   Os objectos apresentados na lista Objecto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.
5. Clique num dos seguintes botões:
   - Transferir WSDL personalizado
   - Transferir WSDL genérico

   É apresentada uma página com o WSDL.

   Consoante a opção seleccionada - Transferir WSDL personalizado ou Transferir WSDL genérico - os campos personalizados são apresentados de forma diferente no WSDL. Para o WSDL personalizado, os códigos de XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de Integração da Configuração de campos, consulte Configurar etiquetas de integração de campos personalizados (na página 1149). O WSDL personalizado permite gerar WSDL específico para a empresa do utilizador e que utiliza convenções de nomenclatura de campos da empresa.

   Para o WSDL genérico, os campos personalizados baseiam-se nos códigos XML genéricos: Númeropersonalizado0, Moedapersonalizada0, etc. A utilização destes marcadores de posição, em conjunto com o Serviço de correspondências, permite que as aplicações efectuem a correspondência dos nomes de campos que a empresa utiliza.
6. Guarde o ficheiro WSDL no computador.

Transferir ficheiros de esquema

O serviço Internet Eventos de integração utiliza ficheiros de esquema (XSD) na respectiva linguagem WSDL, que pode transferir para além do ficheiro integrationevents.wsdl. O ficheiro WSDL contém repositórios de valores para os ficheiros de esquema XSD de todos os tipos de registo para os quais a empresa tem

actualmente acções de eventos de integração activos definidas. Estão disponíveis ficheiros WSDL genéricos. No entanto, se criar campos personalizados ou mudar o nome dos campos para um tipo de registo, não pode utilizar o botão Transferir esquema genérico. Em vez disso, deve transferir um ficheiro XSD utilizando o botão Transferir esquema personalizado, na página Administração de serviços Internet. Para mais informações sobre o serviço Internet Eventos de integração, consulte *Manual do Oracle Web Services On Demand*.

Para transferir um ficheiro de esquema

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Integração dos serviços Internet, clique em Administração de serviços Internet.
3. A partir da lista Seleccionar serviço, seleccione Serviços Internet v1.0 ou Serviços Internet v2.0.
4. A partir da lista Objecto WSDL, seleccione o tipo de registo necessário como, por exemplo, Conta.

   Os objectos apresentados na lista Objecto WSDL dependem dos tipos de registo configurados para a empresa do utilizador.
5. Clique num dos seguintes botões:
   - Transferir esquema personalizado
   - Transferir esquema genérico

   É apresentada uma página com o ficheiro de esquema.

   Dependendo da selecção entre Transferir esquema personalizado ou Transferir esquema genérico, os campos personalizados são apresentados de forma diferente no esquema. Para o Esquema personalizado, os códigos XML para os campos personalizados baseiam-se nas etiquetas de integração da Configuração de campos. Para o Esquema genérico, os campos personalizados baseiam-se nos códigos XML genéricos.
6. Guarde o ficheiro de esquema no computador.

Aceder à documentação dos serviços Internet

Para aceder a documentação dos serviços Internet, clique em Transferir documentação na barra de título, na página Administração de serviços da Internet.

Rever a utilização dos serviços da Internet

A partir da página Utilização dos serviços Internet, pode rever um resumo dos serviços Internet utilizados pela empresa. Por predefinição, os pedidos de serviços Internet são listados pelo ID da sessão. O Nome do cliente dos serviços Internet, o nome dos serviços Internet, a operação, a hora de início, a hora de fim e a designação alternativa do utilizador são apresentados para a sessão. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Utilização dos serviços Internet.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nova lista de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Criar nova lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Apresentar detalhes de um pedido de serviço Internet	Clique no ID de sessão para apresentar uma página de detalhes para o pedido de serviços Internet.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Exportar lista. Execute os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 88).
Localizar um pedido de serviço da Internet	Seleccione os critérios de filtro pretendidos nas listas pendentes junto a Mostrar resultados aqui.
Gerir todas as listas de pedidos de serviços da Internet	Na barra de título, clique em Menu e seleccione H«Gerir listas. Execute os passos para a tarefa necessária descrita em Página Gerir listas (na página 86).
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Refinar lista. Execute os passos relevantes descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Mostrar as informações chave e filtrar as informações para a lista	Na barra de título, clique em Menu e seleccione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 87).
Ordenar os pedidos de serviços da Internet na lista	Clique no cabeçalho da coluna para ordenar a lista de acordo com a coluna, por exemplo, clique em Hora de início para ordenar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione o número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ver um subconjunto de operações de serviços Internet	Clique na lista pendente na barra de título e altere a selecção, conforme as necessidades. ■ **Tudo**. Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet ■ **Todas as operações - Hoje.** Apresenta uma lista de todas as operações de serviços Internet para hoje

Acerca da criação de uma lista serviços na Internet

O processo de criação ou refinamento de uma lista de serviços da Internet é semelhante ao descrito em Criar e refinar listas (na página 80). No entanto, a Lista de serviços na Internet não tem a secção Procurar em fornecida nas páginas correspondentes de outros tipos de registo.

O campos que pode utilizar para filtrar uma lista de serviços na Internet e os campos que pode seleccionar para apresentar nos resultados da procura são os seguintes:

Campo	Descrição
Hora de fim	Hora de fim do pedido de serviço da Internet.
Tipo de entrada	Valores possíveis são: Iniciar sessão, Terminar sessão, Despachar Cada chamada de serviços da Internet, excepto o início e o fim de sessão, é configurada para Despachar para este campo devido às chamadas serem efectuadas através do serviço de negócio Despachante do serviço Internet de entrada.
Tamanho da mensagem de entrada (Bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação para o pedido de serviço Internet.
N.º de operações	O número de operações no pedido de serviços Internet.
Tamanho da mensagem de saída (Bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão do pedido de serviço da Internet. Esta é a chave externa para a sessão correspondente na tabela do histórico de inícios de sessão e não o ID da sessão utilizado no pedido do serviço da Internet.
Hora de início	Hora de início do pedido de serviço da Internet.
Designação alternativa do utilizador	O nome alternativo do utilizador que executou o pedido de serviços da Internet.
Nome do cliente do serviço Internet	O nome do cliente do serviço Internet a partir do qual o pedido foi efectuado. **Nota:** Isto não é suportado pelas APIs de serviços administrativos.
Nome do serviço Internet	O nome do serviço da Internet ao qual o pedido foi efectuado.
Espaço do serviço Internet	O espaço de nome utilizado no pedido.

Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos seguintes descrevem como utilizar o cliente do Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand (na página 1617)
- Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand (na página 1617)

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand

O cliente Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário da linha de comandos que elimina a necessidade de copiar configurações personalizadas manualmente do ambiente do Oracle CRM On Demand para outro. Por exemplo, poderá pretender copiar as configurações personalizadas de um ambiente de teste do cliente para um ambiente de produção. Pode utilizar este utilitário do cliente juntamente com os Serviços de administração, que são um conjunto de serviços de administração na Internet, para automatizar a administração das configurações da empresa. Este utilitário do cliente permite-lhe extrair e importar informações de configuração específicas, directamente de e para o computador. Pode importar as configurações imediatamente ou no modo batch. Os Serviços de administração permitem que as aplicações do cliente acedam às configurações. Pode importar as seguintes configurações:

- Perfis de acesso
- Definições de gestão de campos
- Tipos de registo personalizados
- Separadores da Internet personalizada
- Listas de escolha
- Listas de escolha em cascata
- Ligações Internet personalizadas
- Barras de acção
- Disposições de página principal
- Disposições de página
- Funções

Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

Execute o procedimento que se segue para transferir o utilitário do cliente e siga os passos no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e utilizar este utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível a partir da biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network. Para obter informações sobre como transferir a Linguagem WSDL (Web Services Description Language) de que necessita para aceder aos Serviços administrativos, consulte Transferir linguagem WSDL e ficheiros de esquema (consultar "Transferir ficheiros WSDL e de esquema" na página 1612). Para obter informações sobre as APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand (consultar Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) no Oracle Technology Network.

Para transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand

1. Crie um directório no computador para extrair os ficheiros do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo,`C:\Oracle Migration Tool On Demand`.
2. Inicie sessão no Oracle CRM On Demand e clique em Admin.
3. Nas Ferramentas de gestão de dados, clique em Ferramentas de importação e exportação.
4. Nas Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
5. Guarde o ficheiro ZIP no computador.

Página Fila de eliminação em diferido

A página Fila de eliminação em diferido mostra todos pedidos de registo de eliminação activos ou concluídos que foram submetidos pela empresa. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar um pedido activo	Quando elimina a lista de registos da página Listas, recebe uma mensagem de correio electrónico de confirmação informando-o de que o pedido de eliminação em diferido foi carregado com êxito na página da fila de eliminação em diferido. Pode clicar na ligação Cancelar para cancelar o pedido até à ligação Continuar ser apresentada ao lado do pedido.
Continuar o pedido activo	Clique na ligação Continuar junto ao pedido para finalizar o pedido de eliminação em diferido. Recebe um email de confirmação informando-o de que o pedido de eliminação em diferido foi concluído com êxito e de que a lista de registos foi eliminada.
Apresentar o número de registos	Na lista pendente Registos mostrados, seleccione um número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique no botão Eliminar para eliminar o pedido de eliminação em diferido da fila Pedidos processados.
Registar o pedido processado	Clique no botão Registo para guardar o pedido de eliminação em diferido como um ficheiro de registo.

Página Fila de atribuição de livros em diferido

A página Fila de atribuição de livros em diferido mostra todos pedidos de registo de atribuição de livros activos ou concluídos que foram submetidos pela empresa. A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Cancelar	Clique na ligação Cancelar junto ao pedido. Pode cancelar um pedido até ao respectivo estado mudar para 'Em curso'.
Apresentar detalhes de um pedido	Defina o nível de detalhe no nome da lista para o pedido. Na página Detalhes do pedido, pode visualizar as propriedades do pedido e os parâmetros do pedido.
Mostrar mais ou menos registos	Na lista pendente Registos mostrados, seleccione o número de pedidos a visualizar em simultâneo.
Eliminar o pedido processado	Clique na ligação Eliminar para eliminar o pedido da fila Pedidos processados.
Registo	Clique na ligação Registo para guardar o pedido como um ficheiro de registo.

Quando o pedido estiver concluído, recebe uma notificação por email.

Para obter informações sobre como criar pedidos de atribuição em diferido, consulte Atribuir registos a livros (na página 1319).

Acerca de eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para accionar processos externos baseados em alterações específicas (criar, actualizar, eliminar, associar, dissociar) aos registos no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados alterados pelo utilizador. Estas informações são armazenadas numa ou mais filas de eventos de integração como um ficheiro XML, que permite que os detalhes dos eventos do Oracle CRM On Demand sejam acedidos por aplicações externas. Por exemplo, uma aplicação externa poderá necessitar de controlar as alterações da Conta do Oracle CRM On Demand e accionar actualizações locais em conformidade.

Para clientes que necessitam que várias aplicações se integrem com o Oracle CRM On Demand de forma independente, o administrador da empresa pode definir várias filas de eventos de integração. Utilizando a funcionalidade do evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para várias filas e as aplicações

externas têm a garantia de integridade da fila porque as aplicações externas podem ser configuradas para só pedir eventos de uma fila específica.

Acerca da configuração da administração de eventos de integração.

Se for um cliente novo, a funcionalidade do evento de integração é automaticamente activada. No entanto, se for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand tem de ser configurada pelo Suporte técnico a clientes e pelo administrador da empresa. Contacte o Suporte técnico a clientes para solicitar suporte para Administração de eventos de integração e para especificar o tamanho total máximo das filas de eventos de integração.

Nota: O tamanho máximo das filas de integração não é apresentado na página Perfil da empresa.

Quando o Suporte técnico a clientes tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, a ligação Administração de eventos de integração encontra-se visível na secção Ferramentas de gestão de dados da Página principal Administração. Além disso, a função do utilizador Administrador tem ainda o privilégio Activar acesso a eventos de integração activado. Para obter mais informações sobre funções do utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288).

Acerca da criação, do armazenamento e do acesso a eventos de integração

Para accionar a criação de eventos de integração, tem de criar regras de fluxos de trabalho com as acções Criar evento de integração. Para cada uma destas acções, pode especificar os campos num registo que deverão ser controlados. Quando o valor é alterado num campo controlado, a alteração é registada num evento de integração. Também pode especificar em que filas os eventos de integração são guardados. Para obter mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331).

Os eventos de integração são armazenados numa ou mais filas, sendo o tamanho total máximo especificado para a empresa pelo representante do Suporte técnico a clientes da empresa. É fornecida uma fila do evento de integração e pode criar filas adicionais.

Quando uma fila está cheia, não são armazenados novos eventos de integração. Quando o número de eventos de integração na fila é inferior ao número máximo, serão adicionados novos eventos à fila, mais uma vez.

Na página Definições do evento de integração, pode eliminar eventos de integração de uma fila. Pode igualmente configurar o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio electrónico de aviso para um endereço especificado quando a fila estiver cheia ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado.

Pode desactivar filas de eventos de integração, incluindo a fila predefinida, mas não pode eliminar uma fila.

As aplicações externas acedem às filas de eventos de integração utilizando o serviço Internet Eventos de integração, que tem dois métodos:

- **GetEvents**. Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents**. Elimina eventos de integração de uma fila.

Para obter informações sobre a transferência do ficheiro de Linguagem WSDL para o serviço Internet Eventos de integração, consulte Integração dos serviços Internet (na página 1612). Para obter mais informações sobre o serviço Internet Eventos de integração, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide.*

- Para obter um procedimento passo a passo para criar uma fila de eventos de integração, consulte Criar filas de eventos de integração (na página 1621).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerir as filas de eventos de integração, consulte Gerir definições do evento de integração (consultar "Gerir definições de eventos de integração" na página 1622).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de fluxos de trabalho que accionem eventos de integração, consulte Criar regras de fluxos de trabalho (na página 1342).

Criar filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração está activado, é fornecida uma fila de eventos de integração predefinida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, também pode criar filas adicionais e especificar as filas nas quais os eventos de integração individuais são escritos.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de estar configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em Acerca de eventos de integração (na página 1619). Quando a Administração de eventos de integração é configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento que se segue, a função do utilizador tem de ter o privilégio Activar acesso a eventos de integração.

Para criar uma fila de eventos de integração

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
3. Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
4. Na página Administração de filas de integração, clique em Nova fila.
5. Na página Definições da fila de eventos de integração, preencha os seguintes campos e clique em Guardar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Introduza o nome para a fila. Campo obrigatório.
Descrição	Introduza uma breve descrição da utilização da fila.
Desactivado	Certifique-se de que esta caixa de verificação não está seleccionada.

Campo	Comentários
Tamanho da fila	Introduza o tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório. O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá criar uma nova fila.
Endereço de correio electrónico da notificação	Introduza um endereço de correio electrónico se uma mensagem de correio electrónico de aviso for enviada quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar mensagem de correio electrónico de aviso quando o número de transacções em fila de espera for atingido	Especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada uma mensagem de correio electrónico de aviso para o endereço especificado no campo Endereço de correio electrónico de notificação.

Gerir definições de eventos de integração

Pode editar as definições para todas as filas de eventos de integração.

Antes de começar. A Administração de eventos de integração tem de ser configurada para a empresa do utilizador, conforme descrito em Acerca de eventos de integração (na página 1619). Quando a Administração de eventos de integração se encontra configurada, o número máximo de eventos de integração permitido na fila é configurado como parte do perfil da empresa. Para executar os procedimentos aqui descritos, tem de ter o privilégio Activar acesso a eventos de integração na função do utilizador.

Para gerir definições do evento de integração

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Ferramentas de Gestão de Dados, clique na ligação Administração de eventos de integração.
3. Na página Administração de eventos de integração, clique na ligação Gestão de filas de eventos de integração.
4. Na página Gestão de filas de integração, clique na ligação Editar para a fila.
5. Na página Definições da fila de eventos de integração, pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Acção
Desactivar uma fila.	Seleccione Desactivada para desactivar todas as filas, incluindo a fila predefinida.
Actualizar o tamanho de uma fila.	Introduza um valor no campo Tamanho da fila. Este tamanho não pode exceder o tamanho apresentado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório. O campo Limite de ficheiros de eventos de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a este número, não poderá aumentar o tamanho da fila.
Eliminar transacções de uma fila.	Para eliminar todas as transacções na fila, seleccione a caixa de verificação Quando clicar em Guardar, limpar todas as transacções e, em seguida, clique em Guardar para eliminar as transacções. Para eliminar transacções antigas, clique no ícone de calendário e seleccione uma data no campo Quando clicar em Guardar, limpar todas as transacções posteriores. Clique em Guardar para eliminar as transacções.
Configure o Oracle CRM On Demand para enviar uma mensagem de correio electrónico de aviso for enviada quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.	Introduza o endereço de correio electrónico e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode atingir antes de ser enviada a mensagem de correio electrónico de aviso. Clique em Guardar para guardar a configuração do correio electrónico.
Especifique o modo como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo, Data de modificação, Data de criação) são registados nos eventos de integração.	Seleccione um valor a partir do campo Fuso horário: ■ Seleccione UTC para registar as datas e as horas no formato Universal Time Code (UTC). ■ Seleccione Fuso horário do utilizador para registar as datas e as horas de acordo com o fuso horário do utilizador que actualizou o registo. Este é o valor predefinido.
Especifique se os valores da lista de escolha são registados nos eventos de integração no idioma do utilizador ou como valores de código independente do idioma (LIC).	Seleccione um valor a partir do campo Formato da lista de escolha: ■ Seleccione Valores independentes do idioma para registar os valores da lista de escolha como valores de LIC. ■ Seleccione Idioma do utilizador para registar os valores da lista de escolha no idioma do utilizador. Este é o valor predefinido. Nota: Os valores de LIC das listas de escolha são

Tarefa	Acção
	normalmente iguais aos valores de ENU.

Gestão de conteúdos

As empresas pretendem, muitas vezes, manter um controlo dos produtos em que os clientes mostram interesse e que os clientes compram. Para ajudar os funcionários da empresa a controlar informações sobre os produtos, pode configurar um catálogo de produtos. A configuração do catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias (se necessário) e, em seguida, na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem opções de produtos, serviços e formação periódicos ou únicos.

As seguintes secções descrevem formas em que o controlo de produtos é útil no Oracle CRM On Demand:

Oportunidades

Um representante de vendas que trabalhe numa oportunidade de venda pode criar um registo de oportunidade para controlar os detalhes do interesse de um cliente, incluindo as potenciais receitas do negócio. Um cliente poderá estar interessado em vários produtos e considerar igualmente a aquisição de um contrato de prestação de serviços. O representante de vendas pode desloca-se para a secção Produtos do registo da oportunidade para ligar os registos do produto para cada um dos itens que o cliente poderá comprar. Para o contrato de prestação de serviços, facturado mensalmente, o representante de vendas pode registar informações de receitas periódicas. Deste modo, o registo de oportunidade fornece informações completas sobre o potencial negócio e permite à empresa:

- Controlar os produtos que pertencem a cada oportunidade
- Calcular a sequência de receitas geradas ao longo do tempo com base nesses produtos (produtos periódicos e não periódicos)

Activos

Os profissionais de vendas e os de serviços consideram útil saber que produtos e serviços da empresa já foram adquiridos por um cliente. No Oracle CRM On Demand, pode controlar os produtos ou activos adquiridos ligando os registos dos produtos ao registo de contacto ou conta de um cliente.

Previsões

Uma previsão é um instantâneo periódico do desempenho das vendas compilado a partir de uma oportunidade individual ou de registos de produtos. Uma vantagem da ligação de produtos a registos de oportunidade, conta ou contacto é que a conta poderá determinar se deverá gerar previsões com base nas receitas periódicas e do produto.

Se a sua empresa basear a previsão nas receitas do produto, em vez de nas receitas da oportunidade, os funcionários podem especificar que produtos deveriam ser utilizados no total da previsão.

Clique num tópico para ver as instruções passo a passo de modo a obter os procedimentos pertencentes à Gestão de conteúdos:

- Configurar categorias de produtos (na página 1625)
- Configurar produtos da empresa (na página 1626)
- Configurar listas de preços para PRM (na página 1628)
- Gerir os anexos da empresa (na página 1631)
- Configurar scripts de avaliação (na página 1632)
- Configurar pastas de relatórios (na página 758)

Configurar categorias de produtos

Se a lista de produtos da empresa for longa, será boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, atribuindo a cada agrupamento um nome que tenha significado na sua empresa. Estes agrupamentos são denominados categorias de produtos. As categorias ajudam-no a procurar um produto ou um conjunto de produtos porque permitem ordenar a lista de modo a encontrar rapidamente o que necessita As categorias de produtos permitem ainda que os funcionários identifiquem rapidamente o produto correcto a ligar a oportunidades. Por exemplo, uma empresa grossista de equipamento de escritório poderá configurar as seguintes categorias: Copiadoras, aparelhos de fax, serviços e acessórios.

Poderá ter o número de categorias e subcategorias (elementos dependentes) que pretender.

Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se as categorias de produtos não tiverem sido definidas na empresa, determine as categorias e as subcategorias antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Ao introduzir as informações, comece pelas categorias principais de nível superior e, em seguida, adicione as categorias secundárias.

Para configurar as categorias de produtos

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
3. Clique na ligação Categorias de produtos.
4. Na página Categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para adicionar uma categoria, clique em Nova.
   - Para actualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registo adequado.

     NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página (e facilitar a procura da categoria existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e com listas criadas por si ou pelos gestores.

- Para adicionar uma categoria dependente a uma categoria existente, clique na ligação na coluna Nome da categoria e, em seguida, clique em Nova na secção Categorias dependentes.

5 Na página Editar categoria, introduza as informações necessárias. O limite de caracteres do Nome da categoria é 100.

6 Guarde o registo.

Configurar produtos da empresa

Antes de começar:

- Para executar os procedimentos descritos nesta secção, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.
- Se estiver a agrupar produtos por categoria, configure as categorias antes de definir os produtos.

Para permitir aos funcionários ligar os produtos a oportunidades, tem de configurar o inventário de produtos. Quando definir os produtos, marque aqueles que pretende incluir na lista de produtos da qual os funcionários podem encomendar (para que possam ligar os produtos às respectivas oportunidades).

Para adicionar produtos

1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.

2 Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.

3 Na secção Catálogo de produtos, clique na ligação Produtos.

4 Na página Lista de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar um produto, clique em Novo.
- Para actualizar as informações de um produto, clique em Editar no registo pretendido.

  NOTA: Para limitar os registos mostrados nesta página (e facilitar a procura do produto existente), clique no menu pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas criadas por si ou pelos gestores.

5 Na página Editar produto, complete as informações e guarde o registo.

NOTA: Para disponibilizar o produto para os funcionários (para poderem ligá-lo às respectivas oportunidades), certifique-se de que a caixa de verificação Passível de encomenda está seleccionada.

SUGESTÃO: Os produtos não podem ser eliminados. Como alternativa, tem de tornar o produto inactivo desmarcando a caixa de verificação Passível de encomenda. Desta forma, o produto é removido da lista de produtos que podem ser seleccionados pelos funcionários.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para produtos. Um administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela. (Para informações adicionais sobre os campos do produto, consulte Campos do produto (consultar "Campos de produto" na página 529).)

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Categoria do produto	Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se está a definir um produto Automóvel, o campo Tipo de produto terá de ser definido como Veículo. Se estiver a definir um produto Entrega de amostras (em que o Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto terá de ser definido como Amostra ou ficar em branco.
Classe terapêutica	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
N.º da peça	O número da peça do produto.
Passível de encomenda	Seleccione este campo para disponibilizar o produto aos funcionários. Se não seleccionar Passível de encomenda, o produto não é apresentado na lista de produtos.
Tipo	O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Assistência, Formação, Mercado, Concorrente, Detalhe, Amostra ou Item promocional. No Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, tem de seleccionar os seguintes valores para o Tipo: ■ Detalhe, se o item for um Detalhe do produto ■ Amostra, se o item for uma Entrega de amostras ■ Item promocional, se o item for uma Entrega de itens promocionais Ao seleccionar estes tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) que estão visíveis nas listas de escolha Entrega de amostras, Detalhe do produto ou Itens promocionais do representante de vendas. **NOTA:** Se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também tem de ser definido como Amostra ou ficar em branco.
Subtipo	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Estado	O estado do produto.

Campo	Descrição
Revisão	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Com números de série	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlo do número de lote	Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

Configurar listas de preços para PRM

Os proprietários de marcas podem manter e publicar listas de preços para os respectivos produtos, de modo a que os parceiros possam utilizá-las ao criar pedidos de preço especial. Os administradores de proprietários de marcas podem criar várias listas de preços e associar cada conta ou organização do parceiro a uma delas. É possível atribuir uma lista de preços e um preço específico a vários produtos.

Num pedido de cálculo de preços especial, a lista de preços do cliente determina o Preço de venda ao público (PVP) dos produtos e a lista de preços do parceiro do proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção destes preços nas listas de preços agiliza a administração e facilita o processo de cálculo de preços especial.

NOTA: O acesso às listas de preços está limitado aos administradores de proprietários de marcas com o privilégio específico Gerir acesso de PRM.

Para criar uma lista de preços

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gestão de conteúdos, clique em Gestão de conteúdos.
3. Na secção Catálogo de produtos, clique em Listas de preços.
4. Na página Lista de preços, execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para adicionar uma lista de preços, clique em Nova.
   - Para actualizar as informações de uma lista de preços, clique em Editar no registo pretendido.

     NOTA: Para limitar os registos apresentados nesta página, clique no menu na barra de título e altere a selecção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand juntamente com as listas criadas por si ou pelos gestores.

5 Na página Editar lista de preços, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para as listas de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Nome da lista de preços	O nome da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida.
Válido até	A data em que termina o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo	O tipo de lista de preços. Os valores válidos são: DIST COST e MSRP. DIST COST contém os custos do distribuidor, os quais correspondem aos custos originais de colocação em stock que o parceiro ou revendedor tem de pagar para comprar produtos do proprietário da marca. MSRP contém os Preços de venda ao público, os quais correspondem aos preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes. Podem ser adicionados novos tipos de lista de preços através de personalização. No entanto, os valores fornecidos por predefinição não poderão ser alterados. Se forem alterados, os campos correspondentes nos pedidos de cálculo de preços especial não serão preenchidos através das listas de preços.
Status	O estado actual da lista de preços (Em curso ou Publicada). O valor predefinido para todas as listas de preços novas é Em curso. Quando uma lista de preços puder ser disponibilizada aos utilizadores, altere o respectivo estado para Publicada.
Moeda	O tipo de moeda utilizado pela lista de preços. Todos os preços de uma lista têm a mesma moeda, que é definida quando a lista de preços é criada. Ao guardar o novo registo da lista de preços, este campo torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no registo.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Publicar listas de preços

Após o administrador actualizar uma lista de preços, esta poderá ser publicada para os utilizadores e utilizada na criação de pedidos de cálculo de preços especial.

Para publicar uma lista de preços

1. Seleccione uma lista de preços que pretenda publicar a partir da secção Listas de preços da área de administração Gestão de conteúdos.

   Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte Localizar registos (na página 45).

2. Na página Detalhes da lista de preços, clique em Editar.

3. Na página Editar lista de preços, escolha Publicada no menu Estado.

4. Clique em Guardar.

Quando altera o estado para Publicada, acontece o seguinte:

- A lista de preços fica disponível para selecção na applet da lista de preços e pode ser associada a uma conta ou organização do parceiro.
- Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro num pedido de cálculo de preços especial, durante a criação de cada produto com cálculo de preços especial, a lista de preços será utilizada para preencher o PVP e o Custo de compra do parceiro.
- No pedido de cálculo de preços especial, a Lista de preços do cliente final é utilizada para o primeiro e a Lista de preços do parceiro do proprietário é utilizada para o último. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:
  - A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'MSRP' e a Lista de preços associada ao Parceiro do proprietário é do tipo 'DIST COST'.
  - O estado desta Lista de preços é 'Publicada'.
  - O Produto adicionado no pedido de cálculo de preços especial existe nesta Lista de preços.
  - A Data de início do pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços).

Adicionar artigos da lista de preços

Depois de criar uma lista de preços tem de adicionar-lhe produtos. Cada lista de preços pode conter vários produtos, mas um produto só pode ser listado uma vez.

Para adicionar um produto a uma lista de preços

1. Na página de lista Lista de preços, clique num nome de lista de preços.

2. Na página Detalhes da lista de preços, clique em Adicionar na secção Artigo da lista de preços.

3 Na página Editar artigo da lista de preços, preencha as informações.

Nota: Também pode aceder à página Editar artigo da lista de preços a partir de uma página Editar produto.

A tabela seguinte descreve as informações de campo para artigos da lista de preços. Um administrador de empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave da lista de preços.	
Lista de preços	O nome da lista de preços.
Produto	Seleccione o produto para o artigo da lista de preços.
Válido a partir de	A data em que começa o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Esta data tem de estar entre as datas Válido a partir de e Válido até das listas de preços.
Válido até	A data em que termina o período efectivo durante o qual a lista de preços indicada é válida. Se este campo estiver vazio, a lista de preços será válida indefinidamente.
Tipo de preço	Refere-se ao tipo de preço (como, por exemplo, Padrão, Recorrente, etc.). Esta campo está disponível para utilização futura. O valor predefinido actual é Padrão.
Preço de lista	O preço para o artigo durante o período efectivo indicado.
Informações adicionais	
Criado	O nome da pessoa que criou a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou, pela última vez, a lista de preços, bem como a data e hora em que a lista de preços foi modificada mais recentemente.
Descrição	Informações adicionais sobre a lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Gerir os anexos da empresa

A partir da secção Gestão de conteúdos da página principal Administração, é possível aceder à página Gerir anexos onde poderá rever os anexos.

NOTA: A página Gerir anexos mostra apenas os anexos que estão ligados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurado. A página Gerir anexos não mostra os anexos que estão ligados a registos principais através dos tipos de registo de anexos personalizados ou anexos que são adicionados aos registos através dos campos de anexo. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurado, consulte Acerca de configurações de anexos (na página 1211).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Os anexos de ficheiro que estão a ocupar grandes quantidades de espaço de armazenamento

- Os ficheiros que foram anexados mais do que uma vez

  Se um ficheiro tiver sido anexado mais do que uma vez, considere colocar o anexo numa localização comum partilhada e orientar os utilizadores para substituir os anexos pelo caminho para esses ficheiros.

- Os utilizadores que necessitam de ser lembrados sobre os problemas de armazenamento para anexos grandes

Antes de começar. Para executar os procedimentos para gerir anexos, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir anexos.

Para rever anexos

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Na secção Gerir o conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
3. Na secção Gerir anexos, clique na ligação Gerir anexos.
4. Execute um dos seguintes procedimentos:
   - Para visualizar o anexo, seleccione Visualizar no menu ao nível do registo para o anexo. Deste modo, o ficheiro abre-se ou é direccionado para o endereço de URL.
   - Para eliminar o anexo, seleccione Eliminar no menu ao nível do registo para o anexo. O ficheiro ou URL eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.
   - Para substituir o ficheiro ou URL por um diferente, clique em Substituir. Na página Editar, introduza as informações necessárias e guarde o registo.

     Para obter instruções completas, consulte Anexar ficheiros e URLs a registos (na página 102).
   - Para limitar os registos de anexo apresentados na lista, clique no menu pendente e altere a selecção.

     A lista pendente contém as listas padrão distribuídas com a aplicação.

Configurar scripts de avaliação

Pode configurar scripts de avaliação para ajudar os utilizadores a seguir processos consistentes ao recolher dados e tomar decisões. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interacções com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, etc. As respostas da avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

Com o Oracle CRM On Demand, pode definir scripts de avaliação que permitem à sua empresa:

- Automatizar a qualificação de pistas.
- Avaliar oportunidades (aplicando a metodologia de vendas na empresa).
- Realizar inquéritos de satisfação do cliente para registos de contacto e pedido de assistência.

- Utilizar scripts de chamadas para registos de pedido de assistência.
- Captura informações da actividade para uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso.

Para obter mais informações sobre scripts de avaliação ou para visualizar as instruções passo a passo sobre como criar scripts de avaliação. consulte o seguinte:

- Acerca de scripts de avaliação (na página 1633)
- Criar scripts de avaliação (na página 1636)

Acerca de scripts de avaliação

Um *script de avaliação* corresponde a uma série de perguntas que ajudam os utilizadores a recolher dados de clientes. Os scripts de avaliação podem ser utilizados para qualificar pistas, avaliar oportunidades, orientar interacções com o serviço de apoio a clientes, indagar a satisfação dos clientes, capturar as informações da actividade, etc.

Pode pontuar as respostas dos clientes, atribuir diferentes ponderações a perguntas e definir limiares para estabelecer decisões. Além disso, pode corresponder campos utilizados durante a avaliação com o registo principal e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

Como são utilizados os scripts de avaliação?

O processo de utilização de um script de avaliação decorre da seguinte forma:

1. O utilizador inicia um script de avaliação a partir da pagina de detalhes de um registo. Os scripts de avaliação adequados (determinados por valores de campos de registo especificados) são listados na página de detalhes do registo. Se necessário, o utilizador também pode procurar outros scripts de avaliação.
2. Ao efectuar as perguntas de avaliação, o utilizador recolhe informações importantes sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de uma pista de vendas, e selecciona a resposta adequada para cada pergunta a partir de uma lista pendente de opções.
3. Com base nas respostas, é calculado automaticamente uma pontuação e o registo é actualizado. Por exemplo, uma pista é classificada como qualificada ou rejeitada.
4. As respostas às perguntas são correspondidas como valores de campos no registo, para que as respostas sejam de fácil acesso e estejam disponíveis para os relatórios.
5. As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acedidas numa secção de registos relacionados do registo principal.

Que tipo de script de avaliação deverá criar?

Pode configurar até cinco tipos de script de avaliação. Cada tipo de script é apropriado para uma tarefa específica. Utilize os tipos de script da seguinte forma:

- **Script de contacto:** Utilize este tipo para realizar inquéritos de satisfação do cliente com contactos individuais.

- **Qualificação da pista:** Utilize este tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar as pistas qualificadas. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe uma qualificação de pistas consistente.
- **Avaliação da oportunidade:** Utilize este tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de modo que possam ajustar as respectivas estratégias de vendas à medida que negociam.
- **Script de pedido de assistência:** Utilize este tipo para ajudar os representantes do serviço a avaliar os pedidos de assistência; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho para escalar o pedido. A utilização de um script nesta tarefa reduz a necessidade de formação e impõe um serviço de apoio a clientes consistente.
- **Pedido de assistência - Inquérito:** Utilize este tipo para administrar inquéritos de satisfação do cliente (ligados a eventos de serviço específicos).
- **Avaliação de actividades:** Utilize este tipo para capturar informações da chamada do contacto e da conta de valor igual.

Cada tipo de avaliação está ligado a um tipo de registo correspondente. Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência, Chamada de vendas, Compromisso ou Tarefa. Se necessário, pode criar múltiplas avaliações de cada tipo e apresentar o script adequado ao utilizador. O script baseia-se nos critérios de registos especificados.

Processo de criação de scripts de avaliação

Tem de concluir diversas tarefas para configurar um script de avaliação.

1. Personalize os filtros dos scripts de avaliação.

   Os filtros permitem definir os critérios utilizados para identificar a avaliação apropriada para uma tarefa com base nos valores especificados no campo de registo.

   Por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista poderá ser configurado com estes filtros.

   - Nível da conta = Ouro
   - Segmento = Grande
   - Região = Oeste

   Em seguida, quando um utilizador um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes , o script de qualificação da pista correcto é listado.

   Todos os tipos de script de avaliação utilizam os mesmos quatro campos de filtro. Cada um deles contém uma lista de escolha de valores. Para personalizar os filtros, é necessário:

   a. Introduza os nomes de apresentação dos campos de filtro e os valores da lista de escolha para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

      Para mais informações, consulte Criar scripts de avaliação (na página 1636).

   b. Adicione os campos de filtro às disposições de página para cada tipo de registo para o qual pretenda criar um script de avaliação.

2. Criar o script de avaliação:

a Introduza os detalhes do script.

b Adicione critérios (perguntas) ao script.

c Adicione uma lista de potenciais respostas para cada pergunta.

Para mais informações sobre estes passos, consulte Criar scripts de avaliação (na página 1636).

3 Fornecer aos utilizadores acesso ao script

a Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, configure os perfis de acesso:

- **Para criar avaliações.** Para um utilizador conseguir criar scripts de avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso ao tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Ler/Editar para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar seleccionadas para o tipo de registo Avaliação.
- **Para ver avaliações.** Para um utilizador conseguir ver os detalhes de uma avaliação, tem de conceder à função de utilizador acesso de leitura para o tipo de registo Avaliação, o que significa que a definição do nível de acesso para os perfis de acesso de proprietário e predefinidos para a função de utilizador tem de ser definida, pelo menos, como Só de leitura para o tipo de registo Avaliação. Além disso, as definições de acesso do tipo de registo para a função têm de ter as caixas de verificação Tem acesso e Pode ler todos os registos seleccionadas para o tipo de registo Avaliação.

Para mais informações sobre como configurar funções de utilizador, consulte Adicionar funções (na página 1288). Para mais informações sobre como configurar perfis de acesso, consulte Configurar perfis de acesso (na página 1278).

b Para cada tipo de registo para o qual tenha criado os scripts de avaliação (contactos, pistas, oportunidades ou pedidos de assistência), adicione a secção do script de avaliação adequada às informações apresentadas na página de detalhes do registo. Para mais informações sobre como personalizar disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

Exemplo de um script de avaliação

Um script comum que um administrador poderá pretender configurar é um script Qualificação da pista. este script é utilizado para determinar se uma pista deverá ser qualificada ou rejeitada.

A seguinte tabela apresenta os valores de exemplo que poderão ser utilizados para um script desse tipo:

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Qualificação da pista
Limiar da pontuação (1-100)	50
Valor do resultado se o limiar for atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limiar não for atingido	Desqualificado

Campo de script	Valor de exemplo
Campo a corresponder o valor do resultado	Descrição

ATENÇÃO: Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificada, não o poderá fazer sem que os campos Classificação e Vendedor na pista sejam preenchidos. Se estes campos não estiverem preenchidos, será apresentada uma mensagem de erro e o script assumirá que a pista não atingiu o limiar. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

Na seguinte tabela, são apresentados alguns exemplos de critérios de Qualificação da pista.

Critério	Ponderação
Qual é o estado actual do orçamento?	50
Como será gerida a cronologia deste projecto?	25
Quando está prevista a tomada de uma decisão?	25

Os exemplos de respostas e as pontuações para a pergunta "Qual é o estado actual do orçamento?" são apresentados na tabela que se segue.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculado multiplicando a ponderação do critério pela pontuação da resposta, equivalendo a ponderação a uma percentagem. Neste exemplo, se um utilizador escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação da pergunta é calculada da seguinte forma:

(0,5 * 100) = 50

A pontuação total do script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script corresponder ao limiar definido no script ou o exceder, o valor do campo descrição na página Detalhe da pista é configurado para Qualificado. Se a pontuação for inferior ao limiar, o valor do campo é definido como Desqualificado.

Quando as pontuações da avaliação são calculadas, aplicam-se as seguintes regras:

- As pontuações para as perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal mais próxima.
- A pontuação de avaliação global é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento baseiam-se nas regras matemáticas padrão, pelo que um valor decimal inferior a 0,5 é arredondado para baixo e um valor decimal de 0,5 ou superior é arredondado para cima.

Criar scripts de avaliação

Para personalizar os filtros de scripts de avaliação e criar um script de avaliação, siga os passos neste tópico.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Administrar avaliações.

- Se necessário, personalize os valores da lista de escolha e os campos que pretende utilizar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, pode adicionar campos personalizados para apresentar informações recolhidas durante o inquérito ao cliente. Quando configurar o script, pode fazer a correspondência das respostas para esses campos personalizados.

  Certifique-se de que adiciona os novos campos à disposição da página para esse registo. Para obter instruções, consulte Personalizar disposições de página estáticas (consultar "Personalizar disposições de páginas estáticas" na página 1161).

NOTA: Não pode traduzir os componentes de scripts de avaliação directamente no Oracle CRM On Demand. Se pretender utilizar um script de avaliação em mais do que uma língua, terá de criar uma versão do script em cada uma delas.

Pode utilizar filtros de script de avaliação para identificar o script adequado para apresentar a um utilizador para uma tarefa, com base em critérios de registo especificados. O procedimento seguinte descreve como personalizar filtros de script de avaliação.

Para personalizar filtros de scripts de avaliação (opcional)

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique na ligação Personalização de aplicação.
3. Em Configuração do tipo de registo, clique em Avaliação.
4. Clique na configuração do campo de avaliação.
5. Clique em Editar e edite a coluna Nome apresentado para cada filtro 1, 2, 3 e 4.
6. Para cada campo, clique em Editar lista de escolha e configure os valores para a lista de escolha.

   SUGESTÃO: Mantenha o valor <Sem valores> na parte superior das opções da lista de escolha, a não ser que pretenda impor aos funcionários a selecção de algum item da lista de escolha.
7. Guarde o registo.
8. Para atribuir um novo nome a estes campos nas páginas de registo utilizadas pelos funcionários, vá para a secção Configuração de campos e seleccione os tipos de registo com os quais está a executar scripts de avaliação: Campos de contacto, Campos de pista ou Campos de pedido de assistência.

   NOTA: Os mesmos valores da lista de escolha configurados para os campos de avaliação são apresentados nestes registos. No entanto, pode personalizar o nome de apresentação destes campos para cada tipo de registo.

Para criar um script de avaliação

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique na ligação Gestão de conteúdos.
3. Clique na ligação Scripts de avaliação.

4 Na página Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.

5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela que se segue descreve informações de campo para avaliações. Um administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Utilize um nome descritivo que inclua o objectivo do script. Se os funcionários da empresa utilizam várias línguas, inclua a língua no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registo a que o script está ligado. Os valores predefinidos são Script de contacto, Qualificação de pistas, Avaliação de oportunidades, Pedido de assistência - Script e Pedido de assistência - Inquérito e Avaliação de actividades.
Activo	Só estão disponíveis para os utilizadores os scripts activos.
Filtro 1, 2, 3, 4	Apresenta a etiqueta definida para a categoria de avaliação.
Limiar da pontuação (1-100)	Utilizado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual ou superior ao limiar, o resultado é atingido.
Campo para mapear a pontuação	Determina o campo para apresentar a pontuação no registo principal.
Valor do resultado se o limiar for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o resultado for atingido. Por exemplo, se a pista cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar *Qualificada.*
Valor do resultado se o limiar não for atingido	(Opcional) Determina o valor a apresentar se o limiar não for atingido. Por exemplo, se a pista não cumprir os critérios de qualificação, este campo poderá apresentar *Rejeitada.*
Campo a corresponder o valor do resultado	(Opcional) Determina o campo para apresentar o resultado no registo principal quando o script é concluído.
Remover caixa de comentários	Seleccione esta caixa de verificação para remover a capacidade de adicionar comentários quando conclui uma avaliação. Se esta caixa de verificação não estiver seleccionada, a caixa de comentário está visível e terá a capacidade de introduzir um comentário quando concluir uma avaliação.
Controlo de respostas	Determina o controlo que será utilizado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Lista pendente ou Botão de rádio.

NOTA: Um script de avaliação tem de estar activo e ter, pelo menos, um critério definido antes de poder ser apresentado na página Detalhe do registo.

6 Clique em Guardar.

7 Na página Detalhe da avaliação, na secção Critérios, clique em Novo ou Editar.

8 Na página Critérios, preencha as informações.

A tabela seguinte descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Nome dos critérios	Um nome curto e descritivo que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta a que o utilizador responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Ponderação	Uma percentagem entre 0 e 100 que indica a importância da pergunta. A soma das ponderações de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Campo de correspondência da resposta	Especifique um campo no registo principal para fazer corresponder a resposta à pergunta no campo Pergunta. A correspondência de respostas para o registo principal disponibiliza os valores para a integração, relatórios e listas.

9 Na página Detalhe da avaliação, clique em cada nome de critério e, em seguida, clique no botão Novo ou Editar na secção Respostas.

10 Em cada página Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas quando o utilizador preenche a avaliação.
Resposta	Introduza uma resposta válida que o utilizador possa seleccionar para a pergunta. O limite é 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associados à resposta. A pontuação para a resposta seleccionada é multiplicada pela ponderação da pergunta associada para determinar a pontuação de pergunta/resposta total.

11 Guarde as alterações.

NOTA: Para cada função de utilizador que precise de utilizar scripts de avaliação, terá de configurar a função de utilizador para fornecer acesso a esses scripts. Para obter informações sobre as definições necessárias para a função de utilizador, consulte Acerca de scripts de avaliação (na página 1633).

SUGESTÃO: Certifique-se de que cada função tem uma disposição de página que inclui os novos campos que foram adicionados para avaliação.

Gestão de ciências vivas

Este tópico fornece informações sobre a eliminação e gestão de modelos de chamadas inteligentes.

Para obter mais informações, consulte Gerir chamadas inteligentes (na página 1640).

Gerir chamadas inteligentes

Pode gerir chamadas inteligentes se a função de utilizador tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registo Chamada inteligente (Acesso predefinido ou Acesso de proprietário). Pode rever, editar e actualizar os detalhes e os artigos de linha anexados a uma chamada inteligente a partir da página Gerir modelos de chamadas inteligentes. Depois da edição, o modelo de chamada inteligente revisto pode ser aplicado conforme necessário e guardado como um modelo público ou privado.

NOTA: Não é possível duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

Para gerir chamadas inteligentes

1. No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
2. Clique na ligação Gestão de chamadas inteligentes.
3. Na página Gerir modelos de chamada inteligente:
   - Para rever a chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.
   - Para eliminar a chamada inteligente, clique em Eliminar na fila adequada.
   - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.

     Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada, consulte Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137).
   - Para editar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Editar junto do artigo de linha apropriado.
   - Para eliminar um artigo de linha da chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto, vá para a secção apropriada na página Detalhe da chamada inteligente e, em seguida, clique em Eliminar junto do artigo de linha apropriado.
   - Para adicionar um novo artigo de linha a uma chamada inteligente, clique na ligação na coluna Assunto.

     Para obter mais informações sobre como adicionar artigos de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas que se seguem.
   - Os modelos de chamadas inteligentes revistos podem ser aplicados da forma e guardados como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas seguintes em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137):
     - Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- Para guardar as informações da chamada como um modelo

4 Na página Gerir modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode executar a partir do botão Menu na página Gerir modelos de chamadas inteligentes.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Atribuição de livros em diferido	Na barra de título Gerir modelos de chamadas inteligentes, clique em Menu e seleccione Atribuição de livros em diferido. Execute os passos descritos em Atribuir registos a livros (na página 1319).
Refinar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e seleccione Refinar lista. Execute os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 80).
Guardar lista	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e seleccione Guardar lista.
Mostrar filtro de listagem	Na barra de título Gerir modelos de chamadas inteligentes, clique em Menu e seleccione Mostrar filtro de listagem. Execute os passos descritos em Página Ver lista (na página 87).
Gerir listas	Na barra de título Gerir modelos de chamada inteligente, clique em Menu e seleccione Gerir listas. Execute os passos para a tarefa necessária descrita em Página Gerir listas (na página 86).
Criar novas listas	Na barra de título Gerir modelos de chamadas inteligentes, clique em Menu e seleccione Criar novas listas. Execute os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 80).

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada inteligente

1 Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Produtos detalhados e clique em Novo.

NOTA: Se a secção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Produtos detalhados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

2 Na página de edição Produto detalhado, introduza as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página edição Produto detalhado, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137): Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

3 Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Produto Detalhado ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada inteligente

1. Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Amostras entregues e clique em Novo.

   NOTA: Se a secção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Amostras entregues à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

2. Na página de edição Amostras entregues, introduza as informações necessárias.

   Para obter mais informações sobre os campos na página de edição Amostras entregues, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137): Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

3. Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Amostras entregues ao registo de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte Entregar amostras durante uma chamada de vendas (na página 518).

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada inteligente

1. Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Artigos promocionais e clique em Novo.

   NOTA: Se a secção Artigos promocionais não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Artigos promocionais à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

2. Na página de edição de Artigos promocionais entregues, introduza as informações necessárias.

   Para obter mais informações sobre os campos na página de edição de Artigo promocional entregue, consulte a tarefa seguinte em Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes (na página 137): Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

3. Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha de Artigos promocionais ao registo de chamada inteligente.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente.

Para ligar informações de um livro a um registo de chamada inteligente

1. Na página Detalhe da chamada inteligente, desloque-se para a secção Livros e clique em Novo.

   NOTA: Se a secção Livros não estiver visível na página Detalhe da chamada inteligente, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Livros à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

2. Na página Livros, introduza as informações necessárias.

   Para obter mais informações sobre os campos na página Editar livros, consulte Campos do livro (na página 1321).

3. Guarde o registo.

Repita estes passos, conforme necessário, para adicionar mais artigos de linha do Livro ao registo de chamada inteligente.

Expression Builder

Clique num tópico para ver as informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e sobre como utilizá-lo:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Acerca de expressões (na página 1647)
- Tipos de dados no Expression Builder (na página 1650)
- Operadores do Expression Builder (na página 1653)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)
- Exemplos do Expression Builder (na página 1706)

Acerca do Expression Builder

O Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta de implementação de regras de negócio que utiliza expressões. Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é utilizado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- Gestão avançada de campos, nos seguintes contextos:
  - Configurar propriedades de validação do campo num campo
  - Especificar valores de campos predefinidos

  Quando definir as validações ao nível do campo e os valores de campos predefinidos, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para abranger várias regras de negócio. Para mais informações sobre validação de campos e valores predefinidos, consulte Acerca da gestão de campos (na página 1134).
- Regras de fluxos de trabalho, nos seguintes contextos:
  - Configurar condições da regra de fluxos de trabalho
  - Configurar acções Enviar mensagem de correio electrónico
  - Configurar acções Actualizar valores

  A partir das páginas Fluxo de trabalho, o administrador da empresa pode configurar regras de fluxos de trabalho que são avaliadas quando um registo é actualizado, criado ou eliminado. As expressões são utilizadas para definir ambas as condições nas regras e as acções que são executadas pelas regras. Para mais informações sobre regras de fluxos de trabalho, consulte Acerca de regras de fluxos de trabalho (consultar "Acerca das regras de fluxos de trabalho" na página 1331).

NOTA: O Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão, mas não pode avaliar ou verificar uma expressão para precisão matemática, lógica e semântica.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Acerca de expressões (na página 1647)
- Tipos de dados no Expression Builder (na página 1650)
- Operadores do Expression Builder (na página 1653)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)
- Exemplos do Expression Builder (na página 1706)

Utilizar o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. Clicar no ícone vai abrir o Expression Builder numa janela separada.

Para construir uma expressão

1. Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
2. No Expression Builder, seleccione os campos e as funções das listas ou escreva no editor de expressões.

Quando selecciona um campo da lista, o campo é colado no editor de expressões. Por exemplo, quando selecciona CloseDate da lista dos campos da Oportunidade, [<CloseDate>] é colada no editor de expressões.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de um campo, a lista de escolha Campos apresenta o novo nome do campo. No entanto, o nome do campo original (isto é, o nome XML correspondente) é colado no editor de expressões.

Os parênteses em volta do nome do campo indicam que o valor do campo particular será avaliado e devolvido no tipo de dados específico. Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre a selecção de campos e valores de campos.

3 Edite a expressão adicionando operadores e literais consoante necessário.

NOTA: Se pretende que a expressão determine se um campo de lista de escolha tem um determinado valor, não escreva o valor na expressão. Por exemplo, não escreva [<AccountType>] = "Customer". Em vez disso, seleccione o campo de lista de escolha da lista e clique na ligação Mostrar valores aceitáveis no Expression Builder. Seleccione o valor que pretende utilizar na expressão a partir dos valores apresentados. A expressão tem um aspecto semelhante ao que se segue:

[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")

4 (Opcional) Clique em Verificar sintaxe e, em seguida, efectue as devidas correcções.

5 Guarde a expressão.

A tabela seguinte descreve o Expression Builder.

Elemento da interface	Descrição
Campos*tipo de registo*	Fornece uma lista de escolha de contexto específico dos campos (a partir do tipo de registo do contexto) que são permitidos numa expressão. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome de alguns campos, a lista de escolha Campos mostra os novos nomes dos campos. Repare nos seguintes pontos: ■ Se estiver a criar uma regra de fluxos de trabalho ou acções relacionadas com uma regra de fluxos de trabalho, o tipo de registo do contexto é um tipo de registo especificado na definição da regra de fluxos de trabalho. Por exemplo, se estiver a criar o corpo de uma mensagem de correio electrónico enviada como uma acção numa regra de fluxos de trabalho para um registo de pedido de assistência, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Pedido de assistência. ■ Na gestão avançada de campos, o tipo de registo do contexto é o tipo de registo principal do campo, onde a expressão está a ser criada. Por exemplo, ao definir a validação do campo num campo da oportunidade, o tipo de registo do contexto para o Expression Builder é Oportunidade.
Apresentar valores	Quando seleccionar um campo a partir da lista de escolha Campos, clique Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores

Elemento da interface	Descrição
aceitáveis	aceitáveis para esses campo. ■ Se o campo seleccionado for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Pode seleccionar apenas uma opção em qualquer altura. Seleccionar uma opção resulta na definição de uma função Lookup que pode ser utilizada numa expressão. ■ Se o campo seleccionado não for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo suporta.
Funções	Fornece uma lista pendente das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados numa expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte Funções do Expression Builder (na página 1657).
Expressão	Uma caixa de texto editável com múltiplas linhas que apresenta a expressão. Para obter informações sobre o comprimento máximo suportado de uma expressão, consulte Acerca de expressões (na página 1647). Os campos e as funções que selecciona na lista de escolha aparecem no editor de expressões. Também pode escrever expressões directamente no editor de expressões. A sintaxe da expressão apresenta sempre os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome de campo independente do idioma é um nome que não muda quando o idioma muda.) No caso dos campos personalizados, os respectivos nomes aparecem na expressão com etiquetas de integração anexadas aos nomes independentes do idioma.
Guia de sintaxe	Apresenta o tópico Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Expressões de exemplo	Apresenta o seguinte tópico, Exemplos do Expression Builder na ajuda online do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão por si criada.
Guardar	Guarda a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem guardar qualquer alteração.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Acerca de expressões (na página 1647)
- Tipos de dados no Expression Builder (na página 1650)
- Operadores do Expression Builder (na página 1653)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)
- Exemplos do Expression Builder (na página 1706)

Acerca de expressões

Uma expressão é uma combinação válida de um ou mais operadores, funções, campos e literais que podem ser avaliados pelo Oracle CRM On Demand. Este tópico fornece informações sobre o comprimento da expressão, expressões condicionais e expressões de validação.

Comprimento da expressão

Para o corpo de uma mensagem de correio electrónico configurada através da acção Enviar mensagem de correio electrónico numa regra de fluxos de trabalho, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 2000 caracteres, incluindo espaços. Pode inserir uma quebra de linha na mensagem de correio electrónico premindo Enter. Uma quebra de linha conta como dois caracteres na caixa de texto.

Para todos os outros casos em que o Expression Builder seja utilizado, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Tem de assegurar ainda que o número total de caracteres no campo onde guarda a expressão não ultrapassa o limite para esse campo. Nos campos de fluxo de trabalho seguintes, são colocados três sinais de percentagem (%%%) antes e depois das funções e dos nomes de campos:

- Os campos Assunto e Corpo da mensagem numa mensagem de correio electrónico configurado através da acção Enviar mensagem de correio electrónico
- Os campos Assunto e Descrição numa tarefa configurada através da acção Criar tarefa

Os sinais de percentagem indicam que a função ou o nome do campo serão convertidos num valor de texto. Cada sinal de percentagem conta como um carácter no campo onde a expressão é guardada.

Se escrever uma função ou um nome de campo directamente no campo, terá de introduzir três sinais de percentagem antes e depois dos mesmos. Se utilizar o Construtor de expressões para incorporar uma função ou nome de campo, os sinais de percentagem serão adicionados automaticamente.

Por exemplo, se utilizar o Expression Builder para inserir o seguinte nome de campo no corpo da mensagem de um correio electrónico numa acção de fluxo de trabalho:

```
[<AccountName>]
```

O Construtor de expressões insere o seguinte (um total de 21 caracteres) no corpo da mensagem do correio electrónico na acção de fluxo de trabalho:

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

Comprimento do literal

Quando move uma cadeia ou literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não poderá conter mais do que 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal exceder 75 caracteres, o Expression Builder considera o literal como um erro de sintaxe. Quando move uma cadeia para uma função fazendo referência a um nome do campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo movido para o literal.

Quando cria uma expressão para definir um valor predefinido para um campo, o limite de 75 caracteres aplica-se a qualquer cadeia ou literais numéricos movidos para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não poderá exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pela aplicação, devolve sempre um valor booleano, tal como Verdadeiro ou Falso.

NOTA: Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se especificar Verdadeiro ou Falso como valor de retorno para funções como IIf (consultar "IIf" na página 1667), Verdadeiro e Falso serão devolvidos como cadeias e não como valores booleanos. A utilização incorrecta de valores booleanos em expressões condicionais pode resultar num comportamento imprevisível.

Uma expressão utilizada em qualquer um dos seguintes contextos deve ser uma expressão condicional:

- Para especificar uma regra de validação do campo
- Para especificar uma condição numa regra de fluxos de trabalho
- Como o primeiro parâmetro numa função IIf (na página 1667)

Expressões de validação

As expressões de validação são utilizadas para garantir que os dados introduzidos nos campos são válidos. Uma expressão de validação deve ser uma expressão condicional.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada quando o registo é criado e cada vez que o campo é actualizado por um utilizador, excepto nos seguintes casos:

- Um campo à esquerda é deixado branco quando o registo é criado. A validação do campo não impõe que um valor seja necessário.
- Um campo tem um valor inválido pré-existente e não é alterado quando é actualizado.

Se uma expressão de validação não for avaliada ou se uma expressão de validação for avaliada como NULA, não é gerada qualquer mensagem de erro. Uma mensagem de erro só é gerada quando a expressão de validação falha (isto é, a expressão é avaliada como FALSE).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões já que pode ser iniciada com um operador condicional. Por exemplo, se Nome de conta for o campo a ser avaliado pela expressão, a expressão pode começar com:

```
= 'Acme Hospital'
```

Esta expressão, apesar de não estar bem concebida, passará numa verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo a ser validado antes da expressão, se não encontrar um nome do campo no início da expressão. Também pode introduzir a expressão de validação da seguinte forma:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

onde [<AccountName>] é o campo a validar.

Se a expressão necessitar de outros campos para ser avaliada para além do campo a ser validado, é prática comum na primeira comparação na expressão a ser executada no campo a validar.

As expressões de validação só são utilizadas na caixa de texto Validação de campo na gestão avançada de campos do Oracle CRM On Demand.

Exemplos de expressões de validação

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que a data de fecho de uma oportunidade seja mais tarde do que a data de criação da oportunidade.

Para implementar este processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fecho (na página Configuração de campos para oportunidades) da seguinte forma:

```
> [<CreatedDate>]
```

Em alternativa, pode utilizar o exemplo seguinte mas repare que o campo que está a ser avaliado (Data de fecho) deve ser o primeiro campo na expressão:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que as receitas de uma oportunidade sejam um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade é de 40% ou maior.

A regra de negócio indica que a dependência está em ambos os campos e pode ser novamente instruída como se segue:

Numa oportunidade, as receitas não podem ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. Ao contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40 se as receitas forem zero.

Uma expressão de validação para um campo é avaliada quando o registo é criado e cada vez que o campo é actualizado pelo utilizador. Uma vez que uma actualização ao campo Probabilidade ou ao campo Receitas pode afectar ambos os campos, deve ter as regras de validação no campo Probabilidade e no campo Receitas para implementar a regra de negócio correctamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1145)).

Os passos necessários para implementar este exemplo da seguinte forma:

1. Configure a regra de validação seguinte para o campo Probabilidade:

   ```
   < 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
   ```

   Repare que não é utilizado o sinal de percentagem (%).

2. Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Probabilidade:

As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

3 Configure a regra de validação seguinte para o campo Receitas:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

4 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguinte ao campo Receitas:

As receitas devem ser maiores do que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e de que forma é que estes são utilizados no Expression Builder.

Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte apresenta o tipo de dados devolvido quando um campo do Oracle CRM On Demand é utilizado numa expressão. Para obter o valor de um campo, utilize a sintaxe [<FieldName>].

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo devolvido em expressões
Número inteiro	Número inteiro
Lista de escolha	Cadeia
Moeda	Moeda
ID	Cadeia
Texto	Cadeia
Caixa de verificação	Booleano. Por exemplo, pode utilizar [<Active>] directamente em localizações em que sejam

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo devolvido em expressões
	esperadas condições. Também pode utilizar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Data	Data
Data/hora	Data Hora
Número	Número

NOTA: Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos campos, a lista Campos de*tipo de registo* apresenta os novos nomes mas a sintaxe da expressão apresenta os nomes originais. Em campos personalizados, os nomes de Etiqueta de integração que os administradores da empresa podem alterar são utilizados na sintaxe da expressão. A sintaxe é a seguinte:

[<CustomTag_ITAG>] and FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução referencia mais do que um valor do campo e os campos têm tipos de dados diferentes, a ordenação dos tipos de dados pode afectar o cálculo. Quando um operador (diferente do operador expoente) é aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador é convertido para o tipo de dados do operando do lado esquerdo, antes da operação ser avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a seguinte expressão:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

devolve 02/09/200730. Por conseguinte, a condição seguinte:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

é sintacticamente válida mas o seu significado não é. A condição é correctamente escrita da seguinte forma:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

NOTA: Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

As tabelas seguintes mostram os resultados possíveis das várias operações aritméticas, utilizando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantity	Número inteiro	5
Preço do artigo	Moeda	2,25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Moeda
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Número inteiro
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) **NOTA:** Para os campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Moeda
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Número inteiro
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Moeda
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Número inteiro
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0,45	Moeda
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2,50	Moeda

Quando o operador expoente é utilizado, o operando do lado direito do operador não é convertido para o tipo de dados no lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de número inteiro, valor 5 e Preço do artigo é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador tiver sido convertido para o tipo de dados no lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do artigo seria de 25 e o tipo de dados esperado seria um número inteiro. No entanto, os resultados são apresentados na tabela seguinte:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57,67	Moeda
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37,38	Moeda

O operador de negação (sinal de menos [-]) também é suportado no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Moeda

Se converter um número numa cadeia, o cálculo não será executado correctamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A cadeia "abcd" devolve o número 0 e é posteriormente adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Cadeia	O número 1234 devolve a cadeia "1234" é acrescentado à cadeia "abcd".

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Operadores do Expression Builder

Este tópico descreve os operadores que pode utilizar no Expression Builder e a ordem pela qual são avaliados.

Operadores aritméticos

A seguinte tabela descreve o objectivo de cada operador aritmético e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objectivo	Exemplo
+	Adicionar	[<Record Number>] + 1
-	Subtrair	[<Record Number>] - 1
-	Negar	[<Revenue>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total

Operador	Objectivo	Exemplo
		Orders>]
^	Exponenciar	[<Grid Height>] ^ 2

Operadores lógicos

A tabela de verdadeiro/falso seguinte mostra os resultados possíveis a partir dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Operadores de comparação

A seguinte tabela descreve o objectivo de cada operador de comparação e dá um exemplo de como é utilizado.

Operador	Objectivo	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Last Name>] = "Silva"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Role>] <> "Utilizador final"
>	Testa se o primeiro operando é maior do que o segundo operando.	[<Revenue>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor do que o segundo operando.	[<Probability>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior ou igual ao segundo operando.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor ou igual ao segundo operando.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à cadeia especificada.	[<Last Name>] LIKE "Sousa" **SUGESTÃO:** Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à cadeia	[<Last Name>] NOT LIKE "Sousa"

Operador	Objectivo	Exemplo
	especificada.	ou NOT ([<Last Name>] LIKE "Sousa") **NOTA:** Os parênteses são necessários no segundo exemplo. **SUGESTÃO:** Pode utilizar os caracteres especiais de correspondência de padrões como o asterisco (*) e o ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Caracteres especiais de correspondência de padrões

A tabela seguinte descreve os caracteres especiais de correspondência de padrões. Estes caracteres especiais podem ser utilizados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Carácter	Objectivo	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Last Name>] LIKE "Si*" devolve todos os registos em que o valor [<Last Name>] seja iniciado pelos caracteres *Si*, tal como em *Silva*, *Simões*, *Silveira,* , etc. [<Last Name>] LIKE "*om*" devolve todos os registos em que o campo [<Last Name>] contiver os caracteres *om*, tal como *Tomás*, *Domingues*, *Gomes*, etc.
?	Um carácter	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não começa pelas letras *Da*. Os registos com *Ana*, *Eva* e *Ema* são devolvidos mas *Daniel* e *David* não são. NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") devolve todos os registos em que o valor [<First Name>] tem três caracteres e não contém o carácter *o* no meio. Os registos com *Ana* e *Eva* são devolvidos mas *Rob* e *Tob* não são.

Operador concatenação

O operador + (mais) é utilizados em emails para os valores e o texto do campo concatenado.

Precedência de operadores

A precedência é a ordem pela qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores numa única expressão. Aplicam-se as seguintes regras:

- Os operadores com precedência superior são devolvidos antes dos operadores com precedência inferior.
- Os operadores com precedência igual são devolvidos da esquerda para a direita.
- Os números de nível inferior indicam precedência superior.
- A utilização de parênteses afecta a ordem de precedência numa expressão. A expressão entre parênteses é devolvida antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na seguinte tabela.

Nível	Operador
1	( )
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtracção), operador lógico NOT
6	Operador lógico AND
7	Operador lógico OR
8	Operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Funções do Expression Builder

A tabela seguinte lista as funções que pode utilizar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para consultar mais informações sobre a função.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de cadeia	Funções do utilizador	Funções de dados	Funções Math
IfNull (na	Duração (na	FieldValue	Locale (consultar	ExcludeChannel	LN (na

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de cadeia	Funções do utilizador	Funções de dados	Funções Math
página 1666)	página 1659)	(na página 1662)	"Definição local" na página 1687)	(na página 1661)	página 1686)
Iif (na página 1667)	JulianDay (na página 1680)	FindNoneOf (na página 1663)	LocaleListSeparator (na página 1687)	GetGroupId (na página 1665)	
	JulianMonth (na página 1681)	FindOneOf (na página 1664)	OrganizationName (na página 1692)	GetParentId (na página 1665)	
	JulianQtr (na página 1682)	InStr (na página 1668)	UserValue (na página 1701)	JoinFieldValue (na página 1669)	
	JulianWeek (na página 1682)	Left (na página 1684)		LookupName (na página 1688)	
	JulianYear (na página 1683)	Len (na página 1685)		LookupValue (na página 1689)	
	Timestamp (na página 1697)	Mid (na página 1690)		PRE (na página 1692)	
	Today (na página 1700)	Right (na página 1694)		RowIdToRowNum (na página 1695)	
	UtcConvert (na página 1705)	ToChar (na página 1697)		RowNum (na página 1696)	

Tenha em atenção as seguintes informações sobre outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista pendente no campo Funções do Construtor de expressões, são apenas para uso interno. Não utilize as seguintes funções nas expressões:
  - GetParentId
  - IsManagerPosition
  - Lookup
  - LookupMessage
  - LOVLanguage
  - PositionId
  - PositionName

- Recomenda-se a utilização da função UserValue (na página 1701), em vez das funções listadas na tabela seguinte. Estas funções vão ficar obsoletas.

Função	Alternativa recomendada
Desig. Altern.	UserValue('<Alias>')
Moeda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)

Duração

A função Duração no Expression Builder devolve um número que indica um período em dias ou fracções de dias, conforme indicado pelo argumento do período.

Sintaxe

Duração(período)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
Período	Um literal de cadeia de caracteres no formato P*n*Y*n*M*n*DT*n*H*n*M: onde: ■ P é o indicador do período ■ *n*Y especifica o número de anos entre 0 e 5 ■ *n*M especifica o número de meses entre 0 e 12 ■ *n*D especifica o número de dias entre 0 e 200 ■ T separa as especificações de data e hora ■ *n*H especifica o número de horas entre 0 e 200 ■ *n*M especifica o número de minutos entre 0 e 59

Repare nos seguintes pontos:

- Não especifique um sinal de adição (+) para valores positivos.
- Pode especificar uma duração negativa como -Duração(Período).
- A especificação dos segundos não é suportada.
- A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M' (ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos).
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, poderá omitir o número e o respectivo designador correspondente.
- Se o número de anos, meses ou dias for zero e o componente de hora for um valor diferente de zero, tem de estar presente, pelo menos, um dos componentes de ano, mês ou dia (um número e respectivo designador).
- Se nenhum dos componentes de hora estiver presente no período, o designador T não poderá ser incluído no período.
- O designador *P* deve estar sempre presente no período.

Exemplos

Seguem-se exemplos válidos da função Duração:

```
Duração('P0Y1M1DT2H5M')

Duração('P0Y0DT1H')

Duração('P1D')

Duração('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duração('P0DT1M')
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

ExcludeChannel

A função ExcludeChannel do Expression Builder devolve FALSO se o nome do canal especificado for o canal de onde veio o pedido.

Sintaxe

ExcludeChannel(channel name)

Tipo de resultado

Booleano

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela seguinte descreve as cadeias válidas para utilizar no argumento do nome do canal.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Import	Esta cadeia do canal exclui as actualizações executadas através da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta cadeia do canal exclui as actualizações executadas pelas interacções do utilizador através de janelas do navegador.
Mass Update	Esta cadeia do canal exclui as actualizações executadas através da opção Mass Update nas páginas de listas.

Cadeia do nome do canal	Descrição
Record Merge	Esta cadeia do canal exclui as actualizações executadas por agregações de registos.
Offline	Esta cadeia do canal exclui as actualizações a partir do Oracle Offline On Demand.
Web Services	Esta cadeia do canal exclui as actualizações a partir dos serviços Internet.
Office	Esta cadeia do canal exclui as actualizações a partir do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta cadeia do canal exclui as actualizações a partir do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Esta cadeia do canal exclui as actualizações a partir do Oracle PIM Sync On Demand.

Exemplos

O exemplo seguinte pára o accionamento de um processo pelo pedido de assistência da Internet:

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

O exemplo seguinte pára o accionamento de um processo por uma operação de importação ou do Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

FieldValue

A função FieldValue do Expression Builder devolve o valor de um campo como uma cadeia.

Sintaxe

FieldValue('<field_name>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao campo escolhido.

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
FieldValue('<CreatedDate>')
```

devolve o valor do campo Data de criação como uma cadeia.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

FindNoneOf

A função FindNoneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) que não corresponde a qualquer carácter do segundo argumento (string2).

Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a procurar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 4.

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

FindOneOf

A função FindOneOf do Expression Builder devolve a posição do primeiro exemplo no primeiro argumento (string1) de um carácter no segundo argumento (string2).

Sintaxe

FindOneOf(string1, string2)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de cadeia a procurar.
string2	Uma cadeia, um campo de texto ou uma expressão de

Argumento	Descrição
	cadeia a corresponder.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 3.

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

GetGroupId

A função GetGroupId do Expression Builder devolve o grupo de partilha do calendário do Oracle CRM On Demand.

Sintaxe

GetGroupId()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

GetParentId

A função GetParentId do Expression Builder devolve o Id da linha de um registo principal.

Sintaxe

GetParentId()

Tipo de resultado

Cadeia

Exemplo

Se um contacto for associado a uma conta com o Id da linha 12-1A876B, a função GetParentId devolve o seguinte valor:

12-1A876B

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

IfNull

A função IfNull do Expression Builder devolve o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento devolver NULL, o valor do segundo argumento é devolvido.

Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento é convertido no tipo do primeiro argumento antes de o seu valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome do campo ou expressão.

Argumento	Descrição
expr2	O nome do campo ou expressão que é devolvido se expr1 for NULL.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

IIf

A função IIf do Expression Builder devolve um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviatura de Immediate If.

Sintaxe

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Sintaxe alternada

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Sintaxe mista

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Tipo de resultado

O tipo de resultado da função Ilf() é sempre o tipo do primeiro argumento. Se a expressão devolver FALSE, o segundo argumento é convertido para o tipo do primeiro argumento antes do respectivo valor ser devolvido.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional a avaliar.

Argumento	Descrição
result_if_true	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como verdadeiro.
result_if_false	O valor devolvido se a expressão condicional avaliar como falso.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como verdadeira.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como falsa.

Exemplos

O que se segue é um exemplo de sintaxe mista na função IIf:

Um processo empresarial necessita que o campo Região na página de detalhe da conta seja actualizada quando o campo Estado da facturação for alterado da seguinte forma:

Se o campo Estado da facturação for alterado para OK ou TX, o campo da região será actualizado para Central. Se o campo Estado da facturação for alterado para CA, o campo Região será actualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será actualizado para Leste.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

InStr

A função InStr do Expression Builder devolve a posição da primeira ocorrência de uma cadeia dentro de outra.

Sintaxe

Instr(string1, string2, start, end)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a cadeia a procurar. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia.
string2	Especifica a cadeia a procurar por. O valor por ser um literal de cadeia, um nome de campo ou uma expressão que devolve uma cadeia. **NOTA:** A procura de uma cadeia é sensível a maiúsculas e minúsculas.
iniciar	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de início na string1.
terminar	(Opcional) Um número inteiro que especifica o ponto de fim na string1.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 9.

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

O exemplo seguinte mostra como a função InStr pode ser utilizada numa condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é utilizada para determinar se uma cadeia específica aparece num campo no registo. Se a cadeia for encontrada no campo, as acções especificadas na regra de fluxo de trabalho são executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto num registo contém a palavra *REVIEW*. A acção numa regra de fluxo de trabalho só é executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JoinFieldValue

Um tipo de registo pode ser referenciado por outro tipo de registo através de uma chave externa. Um *campo de junção* é um campo num tipo de registo que utiliza uma chave externa para referenciar um campo noutro tipo de registo. Por exemplo, na maior parte dos tipos de registo, o campo OwnerId é uma chave externa que

referencia o tipo de registo do Utilizador. O campo Proprietário em muitos registos é um campo de junção que utiliza a chave externa OwnerId para referenciar o campo Designação alternativa no tipo de registo do Utilizador.

A função JoinFieldValue no Expression Builder devolve o valor de um campo de junção quando os campos do tipo de registo referenciado e de chave externa são especificados na função. A função JoinFieldValue pode também recuperar outros campos no tipo de registo referenciado que não estão directamente associados ao objecto referenciado, o que lhe permite procurar campos em tipos de registo de tipos de registo relacionados.

Sintaxe

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Tipo de resultado

Cadeia.

Se um erro ocorre ou se o valor do campo solicitado estiver vazio, é devolvida uma cadeia de comprimento zero.

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	O nome independente do idioma do tipo de registo referenciado. (Um *nome independente do idioma* é um nome que não se altera quando o idioma do utilizador é alterada.) O argumento tem de ser incluído nos identificadores da cadeia do campo. Por exemplo: `'<Account>'` Consulte a tabela na secção Tipos de registo deste tópico para obter uma lista dos nomes dos tipos de registo independentes do idioma.
foreign_key	Um literal ou uma expressão que devolve um ID de linha válido no tipo de registo referenciado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID de linha for inválido, a função devolve uma cadeia de comprimento zero. As referências de campos directas têm de estar entre identificadores de campo. Por exemplo: `[<AccountId>]`
field_name	O nome independente do idioma de um campo no tipo de registo referenciado (especificado pelo argumento

Argumento	Descrição
	ref_record_type). Se o campo não existir no tipo de registo referenciado será devolvido um erro. O nome do campo tem de estar entre identificadores da cadeia de campo. Por exemplo: `'<Type>'`

Exemplos

Exemplo 1: Um processo comercial requer uma regra de fluxos de trabalho para procurar o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registo é alterado. Quando o proprietário de um registo é alterado, apenas é actualizado o campo de chave externa OwnerId. Como consequência, a condição seguinte numa regra de fluxos de trabalho não procura o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em alternativa, pode utilizar a condição seguinte no fluxo de trabalho para procurar o novo proprietário do registo:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<Alias>')
```

Exemplo 2: Para obter o endereço de correio electrónico do proprietário anterior de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>',PRE('<OwnerId>'),'<EMailAddr>')
```

Exemplo 3: Para obter o endereço de correio electrónico do proprietário actual de um registo, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<User>',[<OwnerId>],'<EMailAddr>')
```

Exemplo 4: Um processo comercial requer que seja enviado um pedido de assistência por correio electrónico para um contacto. Antes de a mensagem de correio electrónico ser enviada, a regra de fluxos de trabalho verifica se o contacto aceitou receber mensagens de correio electrónico. A regra de fluxos de trabalho (baseada no tipo de registo do pedido de assistência) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>',[<ContactId>],'<NeverEmail>')<> 'Y'
```

Exemplo 5: Para obter o território da conta principal para um pedido de assistência, utilize a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'),'<TerritoryName>')
```

Tipos de registo

Na tabela seguinte, a coluna Tipo de registo referenciado mostra os nomes independentes do idioma dos tipos de registo referenciados que pode pesquisar utilizando a função JoinFieldValue. A coluna Chave externa mostra as chaves externas utilizadas para pesquisar o tipo de registo referenciado. A coluna Tipo de registo mostra os tipos de registo utilizados para configurar regras de fluxos de trabalho onde as chaves externas são expostas.

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Conta	ParentAccountId	Conta
Campanha	SourceCampaignId	
Contacto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Território	TerritoryId	
Utilizador	OwnerId	
Conta	CompetitorId	Concorrente da conta
Contacto	PrimaryContactId	
Conta	AccountId	Account Contact
Contacto	ContactId	
Contacto	ContactId	Account Contact Role
Conta	AccountId	Account Note
Conta	AccountId	Equipa da conta
Utilizador	UserId	
Conta	AccountId	Actividade
Campanha	CampaignId	
Contacto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Pista	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira	PortfolioId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
ServiceRequest	ServiceRequestId	
User	DelegatedById	
Utilizador	OwnerId	
Contacto	ContactId	Avaliação
Pista	LeadId	
Oportunidade	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Conta	ManufacturerId	Activo
Conta	AccountId	
Contacto	CustomerContactId	
Produto	ProductId	
Conta	AccountId	Auto Dealer Makes
Conta	AccountId	Auto Sales Hours
Produto	ProductId	Auto Service Hours
Produto	ProductId	Detalhe do produto da chamada
User	OwnerId	Amostra entregue da chamada
Campanha	CampaignId	Campanha
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
User	OwnerId	
Contacto	ContactId	Campaign Recipients
Contacto	CampaignContactId	
Campanha	CampaignId	
Conta	AccountId	Contacto
Campanha	SourceCampaignId	
Contacto	ManagerId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Contacto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Território	TerritoryId	
Utilizador	OwnerId	
Contacto	ContactId	Contact Note
Contacto	ContactId	Equipa do contacto
User	UserId	
Conta	AccountId	Objecto personalizado 01
Actividade	ActivitiyId	
Campanha	CampaignId	
Contacto	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	DealerId	
Fundos	FundId	
Agregado familiar	HouseholdId	
Pista	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
User	OwnerId	
Veículo	VehicleId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Conta	AccountId	Custom Object 02
Actividade	ActivityId	
Campanha	CampaignId	
Contacto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	DealerId	
Fundos	FundId	
Agregado familiar	HouseholdId	
Pista	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
User	OwnerId	
Veículo	VehicleId	
Conta	AccountId	Custom Object 03
Actividade	ActivityId	
Campanha	CampaignId	
Contacto	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Concessionário	DealerId	
Fundos	FundId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Agregado familiar	HouseholdId	
Pista	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Oportunidade	OpportunityId	
Carteira	PortfolioId	
Produto	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Solução	SolutionId	
User	OwnerId	
Veículo	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Concessionário
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	ParentDealerId	
Território	PrimaryTerritoryId	
User	OwnerId	
Concessionário	ChannelPartnerId	Dealer Territory
CustomObject1	CustomObject1Id	Fundos
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fundo	FundId	
User	PrimaryOwnerId	
Fundos	FundId2	Fund Participant
Campanha	CampaignId	Pedido de fundos
Contacto	PrimaryContactId	
Fundos	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
User	FundOwnerId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Utilizador	OwnerId	
Conta	AccountID	Agregado familiar
Contacto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Agregado familiar	OwnerGroupId	
Campanha	CampaignId	Household Contact
Conta	AccountId	Pista
Campanha	CampaignId	
Contacto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Oportunidade	OpportunityId	
User	OwnerId	
User	SalesRepId	
User	ReferredById	
Produto	ProductId	Evento de MedEd
Utilizador	OwnerId	
Conta	AccountId	Oportunidade
Campanha	SourceCampaignId	
Contacto	KeyContactId	
Contacto	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	DealerId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Território	TerritoryId	
Utilizador	OwnerId	
Contacto	PrimaryContactId	Opportunity Competitor
Oportunidade	CompetitorId	
Contacto	ContactId	Opportunity Contact Role
Oportunidade	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Opportunity Note
Contacto	PrimaryContactId	Parceiro da oportunidade
Oportunidade	PartnerId	
User	OwnerId	
Oportunidade	OptyId	Equipa da oportunidade
Utilizador	UserId	
Conta	ParentAccountId	Parceiro
Campanha	SourceCampaignId	
Território	TerritoryId	
User	ChannelAccountManagerId	
Utilizador	OwnerId	
Conta	AccountId	Carteira
Conta	InstitutionId	
Contacto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Carteira	OwnerGroupId	
Carteira	ParentPortfolioAccountId	
Produto	ParentProductId	
Produto	ProductId	
User	OwnerId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Contacto	ContactId	Proprietário da carteira
Carteira	PortfolioId	
Produto	ParentProductId	Produto
Conta	OpportunityAccountId	Receitas
Activo	AssetId	
Contacto	ContactId	
Oportunidade	OpportunityId	
Produto	ProductId	
User	OwnerId	
Conta	AccountId	Pedido de assistência
Activo	AssetId	
Contacto	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Concessionário	DealerId	
Produto	ProductId	
User	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Solução
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produto	ProductId	
Conta	AccountId	Veículo
Contacto	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produto	ProductId	

Tipo de registo referenciado	Chave externa	Tipo de registo
Concessionário	SellingDealerId	
Concessionário	ServicingDealerId	
Utilizador	OwnerId	

Para além disso, os seguintes campos de chaves externas são comuns a todos os tipos de registo e referenciam os seguintes tipos de registo do utilizador:

- CreatedById
- ModifiedById

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JulianDay

A função JulianDay do Expression Builder devolve o número de dias que passaram desde o meio-dia da Hora Universal, do dia 1 de Janeiro, 4713 AC.

Sintaxe

JulianDay(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe:

Argumento	Descrição
	JulianDay(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JulianMonth

A função JulianMonth do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianYear * 12 + *current_month*

onde *JulianYear* for o ano que é devolvido pela função JulianYear (na página 1683), *current_month* é um número inteiro de 1-12 e o mês de Janeiro é 1.

Sintaxe

JulianMonth(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianMonth(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)

- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JulianQtr

A função JulianQtr do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianYear * 4 + *current_quarter*

onde *JulianYear* é o ano devolvido pela função JulianYear (na página 1683) e *current_quarter* é:

(*current_month* -1) /3 + 1

arredondado por defeito para o próximo número inteiro.

Sintaxe

JulianQtr(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianQtr(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JulianWeek

A função JulianWeek do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

JulianDay / 7

arredondado por defeito para o próximo número inteiro, em que *JulianDay* é o dia que é devolvido pela função JulianDay (na página 1680).

Sintaxe

JulianWeek(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianWeek(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

JulianYear

A função JulianYear do Expression Builder devolve um número inteiro que é igual a:

current_year + 4713

Sintaxe

JulianYear(date)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
data	Um nome do campo que devolve um tipo de dados sobre a data. Para devolver o valor para a data de hoje, utilize a seguinte sintaxe: JulianYear(Today())

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Left

A função Left do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma cadeia.

Sintaxe

Left(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à esquerda. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é

Argumento	Descrição
	devolvido.
comprimento	Um número inteiro indicando o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio electrónico do utilizador actual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor joao:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Len

A função Len do Expression Builder devolve o número de caracteres numa cadeia específica.

Sintaxe

Len(string)

Tipo de resultado

Número inteiro

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	O nome do campo ou expressão da cadeia a partir da qual são contados os caracteres. Se a cadeia estiver em

Argumento	Descrição
	branco, é devolvido 0 (zero). Se a cadeia contiver Nulo, é devolvido Nulo.

Exemplos

O exemplo seguinte devolve o valor 18.

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19 se o campo contiver um carimbo de data/hora válido:

```
Len([<CreatedDate>])
```

O exemplo seguinte devolve o valor 19.

```
Len(Timestamp()) devolve 19
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

LN

A função LN do Expression Builder devolve um registo natural do número aprovado no argumento.

Sintaxe

LN(number)

Tipo de resultado

Número

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
número	O número pelo qual o registo natural será devolvido.

Exemplos

O exemplo seguinte:

```
LN(10)
```

devolve o valor 2,30.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Definição local

A função Locale do Expression Builder devolve o código de definições locais para o utilizador com sessão iniciada, por exemplo, PTG.

Sintaxe

Locale()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

LocaleListSeparator

A função LocaleListSeparator do Expression Builder devolve o carácter separador de lista para as definições locais actuais, por exemplo, uma vírgula (,).

Sintaxe

LocaleListSeparator()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

LookupName

A função LookupName do Expression Builder procura uma linha na tabela Lista de valores onde todas as expressões seguintes são verdadeiras:

- O campo TYPE corresponde ao argumento tipo.
- O campo CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- O campo LANG_ID corresponde ao código do idioma actualmente activo.

Esta função devolve o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de apresentação na Lista de valores especificada.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função LookupName, clique em Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis que seleccionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode manter.).

Sintaxe

LookupName(type, lang_ind_code)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo de linha a procurar.

Argumento	Descrição
lang_ind_code	O valor apresentado.

Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de apresentação e CALIF for o código independente do idioma, os dois exemplos seguintes devolvem o valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

LookupValue

A função LookupValue do Expression Builder devolve um valor de lista de escolha especificado que é traduzido para a língua actualmente activa.

Os valores de lista de escolha são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue devolve o valor na coluna VAL de uma linha onde todas as afirmações seguintes são verdadeiras:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang_ind_code.
- A coluna LANG_ID corresponde ao código do idioma actualmente activo.

A função LookupValue permite ao Oracle CRM On Demand avaliar expressões que envolvem uniformemente valores de lista de escolha nas definições locais. Por exemplo, em Português, o valor *Branco* é avaliado da mesma forma que o valor *Blanc* em Francês.

SUGESTÃO: Ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em Mostrar valores aceitáveis para apresentar os valores aceitáveis que seleccionou na lista Campos. (Se um campo for um campo de lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis apresenta todas as opções configuradas para essa lista de escolha. Se um campo não for um campo de lista de escolha, o tópico Mostrar valores aceitáveis abre uma janela que descreve os valores aceitáveis para dados diferentes que o campo pode manter.)

NOTA: O campo Fase de vendas nos registos de oportunidade não é um verdadeiro campo de lista de escolha. A função LookupValue não funciona neste campo.

Sintaxe

LookupValue (tipo, cód_ind_idioma)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo de linha a procurar.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Mid

A função Mid do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres de uma cadeia.

SUGESTÃO: Para determinar o número de caracteres numa cadeia, utilize a função Len (na página 1685).

Sintaxe

Mid(string, start, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	O nome do campo ou a expressão da cadeia a partir da qual os caracteres são devolvidos. Se a cadeia contiver Nulo, é devolvida uma cadeia em branco.
iniciar	O nome do campo ou expressão que especifica a posição do carácter na cadeia onde começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento start for maior do que o número de caracteres na cadeia, a função Mid devolve uma cadeia em branco.
comprimento	Opcional. O nome do campo ou expressão que especifica o número de caracteres a devolver. Se este argumento não for utilizado ou se o comprimento for maior do que o número de caracteres que podem ser devolvidos, todos os caracteres da posição de início até ao fim da cadeia são devolvidos.

Exemplos

O exemplo que se segue devolve sete caracteres (Construtor), começando com o décimo segundo carácter de uma cadeia:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Os exemplos seguintes devolvem sete caracteres, começando com o décimo segundo carácter de um campo de texto que contenha o texto: *O Construtor de expressões é fácil!!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

O exemplo seguinte extrai o nome do domínio a partir de um endereço de correio electrónico:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

OrganizationName

A função OrganizationName do Expression Builder devolve o nome da organização do utilizador com sessão iniciada.

Sintaxe

OrganizationName()

Tipo de resultado

Cadeia

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

PRE

A função PRE do Expression Builder devolve o valor anterior do campo especificado quando o valor do campo é modificado antes de o valor ser actualizado na base de dados.

ATENÇÃO: Recomenda-se vivamente que não utilize a função PRE em conjunto com regras de fluxos de trabalho que contenham uma acção Espera, porque a acção Espera afecta a função PRE. Quaisquer acções a seguir à acção Espera não são executadas até que o período de espera especificado tenha expirado. As restantes acções são executadas numa operação do lote diferente da operação em que a regra foi originalmente accionada e os valores dos campos no registo anteriores à acção que accionou a regra de fluxos de trabalho não são preservados. Assim, o valor anterior e o valor actual do campo são sempre considerados como sendo o mesmo.

Sintaxe

PRE('<fieldname>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
fieldname	O nome do campo que foi modificado.

As considerações seguintes aplicam-se quando a função PRE é utilizada:

- Nas expressões condicionais, tais como as condições de fluxo de trabalho e as declarações de validação, quando utiliza a função PRE para obter o valor anterior de um campo, lembre-se que o valor inicial do campo poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará num comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais são avaliadas de forma correcta nesses casos, utilize a função PRE com a função IfNull como mostrado no exemplo seguinte:

  IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")

  Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é utilizado para substituir o valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor que esteja a ser examinado.

- Se a função PRE for utilizada numa regra ou acção de fluxo de trabalho invocada depois de uma acção Espera, a função não devolve o valor anterior de um campo. No entanto, poderá ter um processo de negócio que necessita dessas comparações. Nesses casos, poderá utilizar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de accionador Antes de um registo modificado ser guardado para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não utilizado no tipo de registo. Poderá utilizar um valor de campo armazenado para quaisquer comparações necessárias nas regras de fluxo de trabalho que têm uma acção Espera.

  Quando cria a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo num campo não utilizado no tipo de registo, lembre-se que o valor anterior do campo original poderá estar em branco (ou seja, um valor nulo). Assim, terá de utilizar uma expressão, como a seguinte, para armazenar um valor predefinido se um valor nulo for encontrado:

  IfNull([<FieldName>], "Invalid")

  Neste exemplo, a cadeia de texto *Inválido* é o valor predefinido que é utilizado para substituir um valor nulo, mas pode utilizar qualquer cadeia que pretender, desde que a cadeia não exista como um valor no campo original.

Exemplo de criação de uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

O seguinte é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta quando o proprietário do registo é alterado.

Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envia uma mensagem de correio electrónico ao proprietário anterior de um registo de conta

1. Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registo Conta com o evento de accionador Quando o registo modificado é gravado.

2. Guarde a regra de fluxo de trabalho.

3 Crie uma acção Adicionar um endereço de correio electrónico na regra de fluxo de trabalho.

4 Na acção de fluxo de trabalho, proceda da seguinte forma:

a No campo Para, seleccione Endereço de correio electrónico específico.

b Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a expressão seguinte:

JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"),'<EMailAddr>')

c Adicione o texto necessário no assunto e no corpo da mensagem de correio electrónico.

d Guarde a acção de fluxo de trabalho.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Right

A função Right do Expression Builder devolve um número especificado de caracteres do lado direito de uma cadeia.

Sintaxe

Right(string, length)

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
cadeia	A cadeia a partir da qual são devolvidos os caracteres mais à direita. Se a cadeia contiver Nulo, Nulo é devolvido.
comprimento	Um número inteiro indicando o número de caracteres a devolver. Se este argumento for 0 (zero), é devolvida

Argumento	Descrição
	uma cadeia em branco. Se este argumento for maior ou igual ao número de caracteres na cadeia, é devolvida a cadeia completa.

Exemplos

Se o endereço de correio electrónico do utilizador actual for joao.silva@oracle.com, o exemplo seguinte devolve o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'),
Len(UserValue('<EMailAddr>'))-InStr(UserValue('<EMailAddr>'),'@'))
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum do Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico num formato numérico.

NOTA: Os IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand, utilizando um algoritmo registado e têm integridade referencial total na base de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo utiliza a codificação Base-36, um sistema numérico posicional em que a base é 36. Ao utilizar 36 como base permite que os dígitos sejam representados pelos números 0-9 e pelas letras A-Z, o que é um sistema de numeração alfanumérica sensível a maiúsculas e minúsculas optimizado, com base nos caracteres ASCII.

Sintaxe

RowIdToRowNum('row_id')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
row_id	O literal de cadeia, o nome do campo ou a expressão que devolve um ID da linha alfanumérico.

Exemplos

O exemplo seguinte:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

devolve o valor 38-8021253.

O exemplo seguinte:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

devolve o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo seguinte:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

devolve o valor 38-57119344.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

RowNum

A função RowNum do Expression Builder devolve a posição do registo no conjunto activo de registos.

Sintaxe

RowNum()

Tipo de resultado

Número inteiro

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Timestamp

A função Timestamp do Expression Builder devolve a data e hora do servidor convertidas na definição do fuso horário do utilizador actual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador actual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Timestamp converte a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp executa a conversão UTC (tempo universal coordenado).

NOTA: As operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não são suportadas pela função Timestamp().

Sintaxe

Timestamp()

Tipo de resultado

Data Hora

Exemplos

O exemplo seguinte devolve a data e hora actuais no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

```
Timestamp()
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

ToChar

A função ToChar do Expression Builder converte uma data especificada ou expressão numérica numa cadeia formatada.

Sintaxe

ToChar(expression, format)

ATENÇÃO: Não utilize os formatos de data e de número numa instância da função ToChar. Se o fizer, poderá conduzir a resultados inválidos.

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou campo que devolve uma data, uma data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma cadeia que representa a data ou formato numérico.

A tabela seguinte descreve os formatos de data para a função.

Código de formato	Descrição
DD	Um dia do mês com dois dígitos (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número do mês com dois dígitos (01-12, em que 01 corresponde a JAN). Tem de utilizar *MM* em maiúsculas, porque *mm* em minúsculas indica os minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Note que, se utilizar minúsculas, terá de utilizar mmmm (ou seja, a letra m em minúsculas, quatro vezes), porque mm (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica os minutos.
S	O último dígito do ano.
AA	Os últimos dois dígitos do ano.
AAAA	Um ano com quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.

Código de formato	Descrição
hh	A hora do dia. Pode especificar AM ou PM para ajustar a hora, conforme necessário, por exemplo: hh:mm:ss PM Por predefinição, se não especificar AM ou PM, será utilizado o formato de 24 horas.
mm	Os minutos. Note que, mm (isto é, a letra m em minúsculas, duas vezes) indica sempre os minutos e não pode ser utilizado para especificar um dia do mês com dois dígitos.
ss	Os segundos.

A tabela seguinte descreve os formatos dos números para a função.

Código de formato	Exemplo	Descrição
#	####	Devolve o valor com o número especificado de dígitos, com um sinal menos à esquerda se o valor for negativo.
0	####,00	Devolve zeros à esquerda. Devolve zeros à direita.
$	$###,00	Devolve o valor com um cifrão à esquerda.
.	#.###	Devolve um ponto na posição especificada. Não pode aparecer um ponto à direita da vírgula decimal. O modelo do formato não deve começar por um ponto.
,	###,##	Devolve uma vírgula decimal na posição especificada. Só é permitida uma vírgula decimal no parâmetro formato. Se o número de dígitos especificado depois da vírgula decimal for menor do que o número de dígitos disponível depois da vírgula decimal, a casa decimal será arredondada.

Exemplos de utilização de formatos de número

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##,##')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10:

```
ToChar (10, '##,00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor 10,24:

```
ToChar (10,2388, '##,00')
```

O exemplo seguinte devolve o valor -10,24:

```
ToChar (-10,2388, '##,##')
```

Exemplos de utilização de formatos de data

O exemplo seguinte converte o valor devolvido pela função TimeStamp() no formato DD/MM/AAAA:

```
ToChar(Timestamp(),'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função TimeStamp() devolver um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior avalia para 29/02/2008.

Os exemplos que se seguem mostram como a meia-noite é apresentada através dos seguintes formatos:

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) devolve 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Hoje(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) devolve 2009/05/22 00:00:00

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Today

A função Today do Expression Builder devolve a data de hoje com base na definição do fuso horário do utilizador actual. Por exemplo, se a definição do fuso horário do utilizador actual estiver estabelecida como a Hora de Verão do Leste (EDT) -0400 UTC, a função Today() converte o dia do servidor em EDT. A função Today() executa a conversão UTC (tempo universal coordenado).

Sintaxe

Today()

Tipo de resultado

Data

Exemplos

Se a data actual for 11/27/2007, o exemplo seguinte:

```
Today() - 30
```

devolve o valor 10/28/2007.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

UserValue

A função UserValue do Expression Builder devolve o valor de um atributo especificado para o utilizador actual.

Os campos na vista Detalhes do utilizador são atributos do utilizador seleccionado.

Sintaxe

UserValue('<attribute>')

Tipo de resultado

Cadeia

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
atributo	O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada corresponde ao nome de apresentação do atributo do utilizador actual.

Exemplos

Exemplo 1: Um processo empresarial necessita que um campo de texto personalizado denominado de Origem num pedido de assistência apresente por predefinição o país do utilizador que cria o registo (o utilizador actual), quando o registo for criado.

Para implementar a regra de negócio, defina na página Configuração de campos para pedidos de assistência o valor predefinido para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e seleccione a caixa de verificação Predefinição da publicação.

Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte Criar e editar campos (na página 1145).

Exemplo 2: Um processo empresarial necessita que uma determinada regra de fluxos de trabalho seja accionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar a regra de negócio, configure a condição seguinte na regras de fluxos de trabalho:

UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'

Atributos

A tabela seguinte lista os atributos que podem ser utilizados como argumentos na função UserValue e os respectivos nomes de apresentação correspondentes.

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
Alias	Designação alternativa	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	User ID/Password Only
BusinessUnit	Unidade comercial	Unidade de negócio
BusinessUnitLevel1	Unidade comercial - Nível 1	Unidade comercial N1
BusinessUnitLevel2	Unidade comercial - Nível 2	Unidade comercial N2
BusinessUnitLevel3	Nível 3 da unidade de negócio	Unidade comercial N3
BusinessUnitLevel4	Nível 4 da unidade de negócio	Unidade comercial N4
CellPhone	N.º de telemóvel	+351 912368978
CreatedBy	Criado por	Oracle CRM On Demand CSR Admin
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	EUR
Department	Departamento	Departamento
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	Correio electrónico	joao.silva@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Activar sincronização de contactos de equipas	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para início de sessão único	UID=ADMIN,O=ORACLE

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
ExternalSystemId	ID único externo	EXTUID123
FirstName	Nome	João
FundApprovalLimit	Limite de aprovação de fundos	50000
IntegrationId	ID de integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gestor de produto
Language	Idioma	Português - Portugal
LastLoggedIn	Último início de sessão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Apelido	Silva
LeadLimit	Limite da pista	2345679
Locale	Definição local	Português - Portugal
ManagerFullName	Reporta a	João Sousa
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Market	Mercado	Mercado
MiddleName	Segundo nome	Outros
MiscellaneousNumber1	Número diverso 1	2312
MiscellaneousNumber2	Números diversos 2	2312
MiscellaneousText1	Textos diversos 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Texto diverso 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	João Silva
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data da modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca telefonar	S
NevereMail	Nunca enviar mensagem de correio electrónico	S
Nevermail	Nunca enviar mensagem pelo correio	S
PasswordState	Password State	Activo

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
PersonalCity	Localidade	Lisboa
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	1000-222
PersonalProvince	Concelho	Ontário
PersonalState	Distrito/concelho	CA
PersonalStreetAddress	Rua	Avenida da Liberdade, 555
PersonalStreetAddress2	Morada 2	3º andar
PersonalStreetAddress3	Morada 3	Scarborough
PhoneNumber	N.º de telefone do emprego	+351 213655555
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo de utilizadores A
Região	Região	A minha região
Função	Função	Representante de vendas
RoleId	Id da função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Correio electrónico secundário	joao.silva2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	N
Status	Estado	Activo
SubMarket	Submercado	O meu submercado
Sub-região	Sub-região	A minha sub-região
TempPasswordFlag	Enviar por correio electrónico palavra-passe temporária quando clico em Guardar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT) Meridiano de Greenwich: Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres
UserId	Id da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	Id da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de início de sessão do utilizador	PTE169-14/ADMIN

Atributo	Nome de apresentação	Valor de exemplo
WorkFax	N.º de fax do emprego	+351 213655565

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

UtcConvert

A função UtcConvert do Expression Builder converte a data e hora especificadas na definição do fuso horário do utilizador actual e devolve a data e hora no fuso horário especificado.

Sintaxe

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Tipo de resultado

Hora

Argumentos

A tabela seguinte descreve os argumentos para a função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e hora de acordo com a definição do fuso horário do utilizador actual no formato: MM/DD/AAAA 24HH:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

Exemplos

Se a definição do fuso horário do utilizador actual for (GMT-05:00) Hora do Leste (EUA e Canadá), o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Hora padrão do Pacífico')
```

devolve o seguinte valor:

12/14/2007 12:07:05

Se a definição do fuso horário do utilizador actual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Deli, o exemplo seguinte:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Hora padrão do Leste')
```

devolve o seguinte valor:

12/14/2007 04:37:05

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amesterdão, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")

UtcConvert(Timestamp(),"Hora de Verão da Europa Ocidental")

UtcConvert(Timestamp(),"Hora padrão da Europa Ocidental")
```

Os exemplos seguintes mostram como obter a Hora UCT correspondente para Hora da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretória")

UtcConvert(Timestamp(),"Hora de Verão da África do Sul")

UtcConvert(Timestamp(),"Hora padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um carácter especial, tal como uma só aspa (') ou uma vírgula (,), tem de incluir o nome do fuso horário ou o carácter especial, em aspas duplas. Por exemplo:

```
%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33',"(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%%

%%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%%
```

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, pode utilizar as expressões de exemplo da tabela que se segue.

Expressões de exemplo do Expression Builder	
Actualizar o campo Margem da oportunidade	
Descrição	Actualizar o campo Margem da oportunidade
Sintaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>]-[<OpportunityCost>]

Validar pequenos negócios	
Descrição	Validação de campos. 'Pequeno negócio' não pode conter receitas acima de 1.000.000
Sintaxe	`<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Pequeno negócio', 1000000, [<Revenue>])`
Atribuir um Pedido de assistência acabado de criar ao criador	
Descrição	Sempre que um Pedido de assistência for criado, defina UserId como a predefinição para o campo Pedido de assistência 'ID do proprietário'.
Sintaxe	`[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')`
Verificar se os valores de campos especificados foram alterados	
Descrição	Verifica a existência de alterações em valores de campo
Sintaxe	`(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])`
Accionar um fluxo de trabalho com base numa data de fecho	
Descrição	Se a data de fecho for modificada em mais de um mês, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	`([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30`
Accionar um fluxo de trabalho se uma oportunidade atingir uma certa fase sem um contacto	
Descrição	Se uma oportunidade atingir a fase de vendas Fechada/ganha sem ter um contacto, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	`FieldValue('<SalesStage>') = "Closed/Won" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"`
Accionar um fluxo de trabalho quando estiver seleccionada uma caixa de verificação	
Descrição	Se o campo da caixa de verificação Disponível para revisão estiver seleccionado, execute o fluxo de trabalho.
Sintaxe	`FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )`
Accionar um email quando o fluxo de trabalho Actividade é criado por uma pessoa diferente do proprietário	
Descrição	Acciona um email ao proprietário da actividade quando um fluxo de trabalho Actividade é criado por uma pessoa diferente do proprietário

Sintaxe	`[<OwnerId>]<>UserValue('<UserId>')`
Accionar um email quando o tipo Conta é alterado	
Descrição	Acciona um email quando o tipo Conta é alterado de "Potencial cliente" para "Cliente"
Sintaxe	`PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"`
Excluir um canal específico de um fluxo de trabalho	
Descrição	Não executa um fluxo de trabalho para um registo online.
Sintaxe	`PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")`

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do Expression Builder relacionadas:

- Acerca do Expression Builder (na página 1643)
- Utilizar o Expression Builder (na página 1644)
- Funções do Expression Builder (na página 1657)

Índice Remissivo

A

A minha página principal • 36
Aceder ao instrutor do processo de vendas • 238
Aceder às ferramentas de dados e integração • 684
Acerca da administração do Offline Client • 697
Acerca da administração do Oracle PIM Sync On Demand • 715
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word • 728
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel • 733
Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard • 737
Acerca da criação de estruturas de livros • 1298
Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel • 733
Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função • 672
Acerca da delegação de utilizadores • 1235
Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand • 124
Acerca da gestão de campos • 1134
Acerca da interface • 28
Acerca da navegação guiada em painéis interactivos • 1078
Acerca da propagação de acesso através da herança de equipas • 1249
Acerca da protecção da falsificação de pedidos entre locais • 1103
Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client • 701
Acerca da resolução de conflitos com PIMs • 719
Acerca da utilização de ligações da Internet para criar novos cenários de integração • 1153
Acerca da utilização de moradas em relatórios • 942
Acerca da visibilidade de registos no Analytics • 744
Acerca das acções de fluxo de trabalho • 1338
Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios • 775
Acerca das assinaturas electrónicas • 520
Acerca das informações nos campos modificados nos registos • 1177
Acerca das limitações nos relatórios • 771
Acerca das regras de fluxos de trabalho • 1331
Acerca das regras de fluxos de trabalho baseadas na hora • 1340
Acerca das relações muitos para muitos dos objectos personalizados • 1214
Acerca de anexos • 100
Acerca de applets da Internet personalizada • 1185
Acerca de atribuições de serviço • 1124
Acerca de campos personalizados • 1140
Acerca de campos, listas de escolha e métrica • 1210
Acerca de como procurar em listas de escolha múltipla • 62
Acerca de Condições do filtro • 56
Acerca de configurações de anexos • 1211
Acerca de definições de perfil para utilizadores • 670
Acerca de disposições de páginas de utilizador • 1229
Acerca de equipas da oportunidade • 249
Acerca de eventos de integração • 1619
Acerca de expressões • 1647
Acerca de gestão de soluções • 305
Acerca de níveis de acesso para tipos de registo principais • 1257
Acerca de níveis de acesso para tipos de registo relacionados • 1258
Acerca de oportunidades e previsões • 232
Acerca de países e da correspondência de moradas • 1414
Acerca de perfis de acesso em equipas, grupos e livros • 1248
Acerca de perfis de acesso nas funções • 1246
Acerca de políticas de início de sessão e de palavra-passe • 1104
Acerca de privilégios em funções • 1287
Acerca de registos duplicados e IDs externos • 1437
Acerca de regras de atribuição • 1379
Acerca de scripts de avaliação • 1633
Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand • 124
Acerca de valores do filtro • 61
Acerca de widgets do On Demand • 685
Acerca do acesso ao tipo de registo nas funções • 1285
Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers • 756
Acerca do controlo da utilização no Oracle CRM On Demand • 1089
Acerca do desempenho do relatório • 1045
Acerca do Expression Builder • 1643
Acerca do motor de sincronização e correspondência de campos • 705
Acerca do Oracle Contact On Demand • 313
Acerca do Segmentation Wizard • 738
Acerca do suporte de serviços Internet para livros • 1302
Acerca do utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand • 1611

Acerca do utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand • 1617
Acerca dos calendários fiscais • 1111
Acerca dos duplicados ao criar registos • 116
Acerca dos relatórios pré-criados • 751
Acreditação • 459
Activar a associação de veículos em pedidos de assistência • 654
Activar e desactivar contas de parceiros • 349
Activar idiomas • 1103
Activar livros para a empresa • 1314
Activar livros para utilizadores e funções de utilizadores • 1315
Activar relatórios personalizados em A minha página principal • 1204
Activar um tipo de produto para veículos • 655
Activar uma limitação de responsabilidade de amostras • 543
Actualizar a definição da previsão • 1400
Actualizar a propriedade do veículo • 657
Actualizar actividades • 132
Actualizar detalhes do registo • 65
Actualizar grupos de registos • 93
Actualizar o registo de inscrição no curso • 433
Actualizar o registo do exame • 444
Actualizar o registo do pedido de acreditação • 465
Actualizar o registo do pedido de certificação • 455
Actualizar os detalhes pessoais • 664
Actualizar previsões • 257
Actualizar registos de negócio • 378
Actualizar registos ligados a partir de registos principais • 74
Adicionar campos personalizados a relatórios • 916
Adicionar código a resultados • 981
Adicionar colunas a relatórios • 916
Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos • 1065
Adicionar créditos a fundos • 420
Adicionar critérios de selecção da imagem • 999
Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna • 996
Adicionar delegados para utilizadores (administrador) • 1236
Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client • 700
Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos • 1058
Adicionar filtros a colunas • 916
Adicionar funções • 1288
Adicionar inventário de amostras a um período do inventário • 491
Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra • 517
Adicionar itens do plano de mensagens • 549
Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda • 983
Adicionar licenças do estado do contacto • 227
Adicionar ligações de acções a resultados • 938
Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos • 1061
Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos • 1062
Adicionar livros a um período de inventário • 492
Adicionar livros a um plano de mensagens • 549
Adicionar livros a uma solução • 311
Adicionar livros às disposições da página Detalhes do registo • 1317
Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes • 720
Adicionar notas • 95
Adicionar páginas a painéis interactivos • 1057
Adicionar participantes no fundo • 419
Adicionar referências • 225
Adicionar relações do item do plano de mensagens • 555
Adicionar soluções a pedidos de assistência • 301
Adicionar tabelas a resultados • 948
Adicionar texto narrativo aos resultados • 988
Adicionar tipos de registo • 1207
Adicionar títulos a resultados • 947
Adicionar transacções de amostras a um período de inventário • 491
Adicionar utilizadores delegados • 679
Adicionar vistas de calendário personalizadas • 155
Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos • 1065
Administração da conversão de pistas • 1389
Administração da empresa • 1091
Administrar a definição da cópia activada • 1149
Administrar o Oracle CRM On Demand • 1081
Agendar compromissos com outros utilizadores • 150
Agregados familiares • 563
Agregar registos • 94
Ajustar respostas a mensagens • 149
Ajustar transacções de amostras • 514
Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente • 514
Alertar os utilizadores da inexistência de dados • 995
Alertas • 1118
Alterar a definição do idioma • 675
Alterar a disposição da barra de acção • 683
Alterar a disposição da página de detalhes • 681
Alterar a ordem das acções de regras de fluxos de trabalho • 1367

Alterar a ordem das regras de fluxos de trabalho • 1368
Alterar a palavra-passe • 677
Alterar as definições de sincronização • 717
Alterar as disposições da página principal • 682
Alterar as propriedades de painéis interactivos • 1071
Alterar o aspecto de relatórios • 912
Alterar o contacto principal de uma conta • 199
Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros • 357
Alterar o ícone de um tipo de registo • 1207
Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo • 1077
Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos • 1070
Alterar um ID de utilizador • 1232
Alterar um ID de utilizador (Parceiros) • 1242
Alterar valores da lista de escolha • 1157
Analisar contactos • 226
Analisar desempenho da conta • 212
Analisar o pipeline • 244
Analisar seguimento da pista • 186
Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo • 106
Anexar ficheiros e URLs a registos • 102
Aplicar débitos a fundos • 425
Aplicar formatação a painéis interactivos • 1068
Apólices • 632
Apresentar os separadores • 681
Apresentar páginas da Internet externas em separadores • 1183
Aprovar candidaturas • 365
Aprovar e publicar soluções • 310
Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial • 408
Aprovar participações para pedidos de FDM • 394
Aprovar pedidos de cálculo de preços especial • 405
Aprovar pedidos de FDM • 391
Aprovar registos de negócio • 374
Área de informações empresariais da análise de moradas da conta • 783
Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto • 803
Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas • 835
Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades • 795
Área de informações empresariais da análise do histórico de actividades de visitas • 798
Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares • 813
Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas • 800
Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras • 832
Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos • 804, 807
Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta • 791
Área de informações empresariais da análise do histórico de contas • 792
Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes • 783
Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas • 789
Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros • 786
Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta • 794
Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd • 820
Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades • 826
Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes • 821
Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros • 823
Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros • 829
Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência • 836
Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM • 817
Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas • 815
Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos • 834
Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial • 838
Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto • 806
Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto de oportunidade • 828
Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo do negócio • 810
Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha • 802
Área de informações empresariais da análise do histórico do activo • 797
Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário • 812
Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline • 831
Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio • 808

Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização • 841
Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas • 871
Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade • 902
Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade • 903
Área de informações empresariais de relatórios de actividades • 858
Área de informações empresariais de relatórios de actividades partilhadas • 911
Área de informações empresariais de relatórios de activos • 867
Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares • 890
Área de informações empresariais de relatórios de contactos • 874
Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objectos personalizados • 877
Área de informações empresariais de relatórios de contas • 848
Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes • 850
Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas • 855
Área de informações empresariais de relatórios de contas e objectos personalizados • 875
Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros • 853
Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado • 906
Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados • 883
Área de informações empresariais de relatórios de objectos personalizados avançados • 860
Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades • 895
Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes • 897
Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objectos personalizados • 879
Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros • 899
Área de informações empresariais de relatórios de parceiros • 904
Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência • 909
Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objectos personalizados • 881
Área de informações empresariais de relatórios de pistas • 893
Área de informações empresariais de relatórios de previsões • 885
Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta • 846
Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto • 872
Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios • 868
Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto • 805
Arquivar pistas • 181
Assistente de exportação • 1608
Assistente de importação • 1601
Associar acreditações a produtos, categorias de produtos e soluções • 462
Associar certificações a exames e cursos • 452
Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções • 452
Associar cursos a exames e certificações • 431
Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções • 431
Associar exames a cursos e certificações • 442
Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções • 441
Associar registos de negócio a oportunidades • 380
Associar utilizadores a livros • 1310
Atribuição e regras de dados • 1378
Atribuições • 531
Atribuir actividades a outro funcionário • 136
Atribuir pedidos de assistência • 300
Atribuir registos a livros • 1319
Auto-administração do parceiro • 1238
Automóvel • 645
Avaliar eficácia da campanha • 168
C
Calcular o volume do negócio • 379
Calcular um total cumulativo do inventário de amostras • 499
Calendário e actividades • 127
Campanhas • 162
Campo de objecto personalizado preparação da importação • 1508
Campos da actividade • 157
Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) • 341
Campos da assinatura preparação da importação • 1586
Campos da cobertura • 621
Campos da conta • 212
Campos da conta do plano • 286 preparação da importação • 1565
Campos da conta em carteira • 575
Campos da conta financeira • 582
Campos da divulgação da amostra

preparação da importação • 1579
Campos da equipa do contacto
preparação da importação • 1502
Campos da instância do fluxo de trabalho • 1377
Campos da licença do estado do contacto • 483
Preparação da importação • 1502
Campos da limitação de responsabilidade de amostras • 543
Campos da lista de preços
Preparação da importação • 1575
Campos da oportunidade do plano • 293
preparação da importação • 1566
Campos da participação • 615
Campos da relação do item do plano de mensagens
preparação da importação • 1551
Campos da resposta à mensagem
preparação da importação • 1547
Campos da transacção de amostra • 523
Preparação da importação • 1582
Campos de acreditação • 466
Preparação da importação • 1469
Campos de afiliação no programa • 357
Campos de alertas • 1119
Campos de apólice
preparação da importação • 1567
Campos de apólices • 635
Campos de atribuição • 534
Preparação da importação • 1472
Campos de campanha • 168
preparação da importação • 1484
Campos de candidaturas • 367
Preparação da importação • 1473
Campos de carteira
preparação da importação • 1572
Campos de categoria do produto
preparação da importação • 1576
Campos de certificação • 455
Preparação da importação • 1486
Campos de cobertura
preparação da importação • 1506
Campos de compromisso, tarefa e chamada
preparação da importação • 1477
Campos de concessionário
preparação da importação • 1518
Campos de conta
preparação da importação • 1462
Campos de conta financeira
preparação da importação • 1524
Campos de contacto • 228
preparação da importação • 1493
Campos de contacto da tarefa
preparação da importação • 1592
Campos de contacto do compromisso
preparação da importação • 1475
Campos de contacto do veículo
preparação da importação • 1597
Campos de danos
preparação da importação • 1512
Campos de destinatário da campanha
preparação da importação • 1486
Campos de detentores de contas financeiras
preparação da importação • 1526
Campos de equipa da conta
preparação da importação • 1468
Campos de evento de MedEd • 479
Campos de exame • 445
Campos de função de contacto de oportunidade
preparação da importação • 1554
Campos de inscrição no curso • 437
Preparação da importação • 1503
Campos de investimentos de contas financeiras
preparação da importação • 1528
Campos de nota
preparação da importação • 1552
Campos de objectivos • 281
Campos de oportunidade • 250
preparação da importação • 1555
Campos de parceiro • 351
Preparação da importação • 1560
Campos de parte envolvida
preparação da importação • 1538
Campos de partes envolvidas • 631
Campos de participação
preparação da importação • 1489
Campos de pedido de acreditação • 468
Preparação da importação • 1471
Campos de pedido de assistência • 303
preparação da importação • 1584
Campos de pedido de cálculo de preços especial • 413
Preparação da importação • 1590
Campos de pedido de certificação • 458
Preparação da importação • 1488
Campos de pedidos de FDM • 395
Preparação da importação • 1545
Campos de pista • 186
preparação da importação • 1539
Campos de planeamento financeiro
preparação da importação • 1529
Campos de previsões • 265
Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave • 54
Campos de produto • 529
preparação da importação • 1577
Campos de produto financeiro
preparação da importação • 1531
Campos de propriedade do seguro
preparação da importação • 1535

Campos de propriedades do seguro • 628
Campos de receitas do produto da oportunidade
Preparação da importação • 1558
Campos de registo de negócio
Preparação da importação • 1514
Campos de registo do exame • 447
Campos de registo do negócio • 383
Campos de registos de exame
Preparação da importação • 1523
Campos de relações do item do plano de mensagens • 560
Campos de segurado
preparação da importação • 1570
Campos de segurados • 639
Campos de solução
preparação da importação • 1587
Campos de soluções • 312
Campos de transacções financeiras • 604
preparação da importação • 1533
Campos de utilizador
preparação da importação • 1594
Campos de utilizador da tarefa
preparação da importação • 1593
Campos de utilizador do compromisso
preparação da importação • 1476
Campos de veículo
preparação da importação • 1598
Campos do activo
preparação da importação • 1480
Campos do agregado familiar • 568
Campos do artigo da lista de preços
Preparação da importação • 1575
Campos do concessionário • 648
Campos do contacto do plano • 290
preparação da importação • 1566
Campos do curso • 434
Preparação da importação • 1504
Campos do dano • 624
Campos do detentor da conta financeira • 586
Campos do exame
Preparação da importação • 1521
Campos do fundo • 426
Campos do inventário de amostras • 501
preparação da importação • 1580
Campos do investimento de contas financeiras • 590
Campos do item da transacção • 528
Preparação da importação • 1593
Campos do item do plano de mensagens • 556
Preparação da importação • 1550
Campos do livro • 1321
Campos do lote de amostras • 538
Preparação da importação • 1581
Campos do objectivo
Preparação da importação • 1553
Campos do perfil do corretor • 643
preparação da importação • 1481
Campos do período do inventário • 496
preparação da importação • 1537
Campos do plano de mensagens • 551
Preparação da importação • 1548
Campos do plano de negócio • 276
preparação da importação • 1483
Campos do plano financeiro • 594
Campos do produto com cálculo de preços especial • 410
Preparação da importação • 1588
Campos do programa de parceiros • 359
Campos do relatório de auditoria do inventário • 504
preparação da importação • 1536
Campos do utilizador • 1221
Campos do veículo • 660
Campos dos produtos financeiros • 600
Cancelar candidaturas • 366
Cancelar pedidos de cálculo de preços especial • 406
Cancelar pedidos de FDM • 392
Cancelar registos de negócio • 377
Candidaturas • 360
Carteiras • 571
Cenário de gestão de planos para contactos • 270
Cenário para gerir planos de objectivos e produtos • 271
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios • 269
Cenário para gerir planos de uma conta única • 268
Certificação • 449
Classificar soluções • 311
Coberturas • 618
Código de rejeição para pistas • 1393
Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações • 943
Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo principais • 1250
Como são determinados os direitos de acesso para apresentar tipos de registo relacionados • 1253
Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo principais • 1251
Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registo relacionados • 1255
Comunicações • 313
Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico • 680
Concessionários • 645
Concluir a análise • 1002
Concluir actividades de comunicação • 333
Configuração do fluxo de trabalho • 1331
Configurar a definição da previsão • 1394

Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas • 760
Configurar as perguntas de segurança • 678
Configurar categorias de produtos • 1625
Configurar definições de sincronização do PIM Sync Client • 711
Configurar etiquetas de integração de campos personalizados • 1149
Configurar fórmulas de coluna • 937
Configurar grupos • 1325
Configurar ligações da Internet • 1150
Configurar listas de preços para PRM • 1628
Configurar livros predefinidos por tipo de registo para um utilizador • 1232
Configurar o calendário • 684
Configurar o Offline Client • 696
Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais • 1091
Configurar pastas de relatórios • 758
Configurar perfis de acesso • 1278
Configurar processos de vendas, categorias e instrutores • 1401
Configurar produtos da empresa • 1626
Configurar quotas de vendas de utilizadores • 1231
Configurar regras de atribuição • 1383
Configurar scripts de avaliação • 1632
Configurar territórios • 1328
Configurar utilizadores • 1219
Configurar utilizadores (Parceiros) • 1240
Confirmar a recepção do inventário de amostras • 500
Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras • 513
Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras • 512
Contactar a Oracle • 126
Contactos • 215
Contactos do plano • 287
Contar registos nas listas • 88
Contas • 195
Contas do plano • 283
Contas financeiras • 578
Controlar activos • 207
Controlar apólices principais • 635
Controlar as melhores horas para contacto • 226
Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos • 1066
Controlar contactos chave para contas em carteira • 574
Controlar convidados para eventos de educação médica. • 478
Controlar funções de contacto numa conta • 199
Controlar informações financeiras dos veículos • 659
Controlar interesses do contacto • 226
Controlar membros do agregado familiar • 567
Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos • 1059
Controlar os históricos de assistência dos veículos • 658
Controlar os históricos de vendas dos veículos • 657
Controlar parceiros e concorrentes de contas • 205
Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades • 237
Controlar participações principais • 614
Controlar pedidos de assistência para veículos • 656
Controlar principais contas financeiras • 582
Controlar principais produtos financeiros • 599
Controlar receitas com base nas contas • 209
Controlar receitas com base nos contactos • 224
Controlar relações entre contactos • 223
Controlar relações entre contas • 206
Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes • 137
Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades • 181
Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades • 380
Copiar e mover relatórios • 768
Copiar registos • 63
Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas • 1390
Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas • 517
Criação de períodos do inventário para utilizadores • 1237
Criar acções de fluxo de trabalho
Actualizar campo após espera • 1359
Actualizar valores • 1362
Atribuir um livro • 1347
Criar evento de integração • 1349
Criar tarefa • 1351
Enviar mensagem de correio electrónico • 1356
Esperar • 1364
Criar actividades • 131
Criar afiliações no programa de parceiros • 356
Criar applets da Internet • 1165
Criar applets da Internet personalizada • 1186
Criar applets globais da Internet • 1193
Criar candidaturas • 363
Criar critérios de selecção para painéis interactivos • 1073
Criar disposições de conversão de pistas • 1391
Criar disposições para a página principal do registo • 1173
Criar e editar campos • 1145
Criar e gerir disposições da barra de acção • 1192

Criar e refinar listas • 80
Criar filas de eventos de integração • 1621
Criar livros e hierarquias de livros • 1308
Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word • 731
Criar modelos do Mail Merge for Word • 730
Criar novos temas • 1201
Criar painéis interactivos • 1056
Criar perfis de acesso para livros • 1313
Criar perfis de agregados familiares • 567
Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados • 409
Criar programas de parceiros • 355
Criar registos • 42
Criar registos de negócio • 373
Criar regras de fluxos de trabalho • 1342
Criar relatórios personalizados de página principal • 1171
Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel • 734
Criar scripts de avaliação • 1636
Criar segmentos • 739
Criar tipos de livro e funções de utilizadores do livro • 1307
Criar transacções de amostra perdidas e achadas • 515
Criar um novo registo de ajustamento do inventário • 515
Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade • 245
Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade • 247
Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário • 493
Criar uma transferência de amostras • 511
Cursos • 428

D

Danos • 622
Definição local • 1687
Definições de função e perfil de acesso para converter pistas • 183
Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio • 381
Definir a vista do calendário predefinida • 154
Definir alertas para atribuições de serviço • 1128
Definir listas de escolha em cascata • 1167
Definir o modo de pré-visualização do registo • 674
Definir o tema • 674
Definir o tipo de registo de procura predefinido • 673
Definir os controlos de palavra-passe da empresa • 1106
Definir quando as sessões de sincronização ocorrem • 715
Definir um calendário fiscal personalizado • 1113
Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser • 327
Desactivar acções e regras de fluxo de trabalho • 1369
Desactivar utilizadores • 1238
Desactivar utilizadores (Parceiros) • 1244
Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand • 33
Detentores de contas financeiras • 584
Devolver pedidos de cálculo de preços especial • 404
Devolver pedidos de FDM • 390
Devolver registos de negócio • 376
Directrizes sobre a verificação de dados • 1453
Directrizes sobre configuração de funções • 1283
Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados • 1454
Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa • 248
Duração • 1659

E

Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos • 1067
Editar propriedades de coluna • 925
Efectuar chamadas • 327
Eliminar acções e regras de fluxo de trabalho • 1370
Eliminar afiliações no programa de parceiros • 357
Eliminar candidaturas • 367
Eliminar contas de parceiros • 351
Eliminar e restaurar registos • 109
Eliminar instâncias do Monitor de fluxo de trabalho • 1376
Eliminar objectos de painel • 1070
Eliminar programas de parceiros • 358
Eliminar relatórios • 767
Entregar amostras durante uma chamada de vendas • 518
Enviar candidaturas para aprovação • 363
Enviar extensões do lado do cliente • 1196
Enviar notas para outros utilizadores • 99
Enviar novamente registos de negócio • 377
Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial • 407
Enviar participações para pedidos de FDM • 393
Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação • 402
Enviar pedidos de FDM para aprovação • 389
Enviar registos de negócio para aprovação • 374
Enviar registos do Offline Client • 700
Enviar segmentos • 741
Escalar pedidos de assistência • 302
Especificar contas principais • 203

Especificar disposições de páginas dinâmicas • 1178
Especificar oportunidades principais e dependentes • 245
Especificar subcontas de carteira • 575
Exames • 438
ExcludeChannel • 1661
Executar a sincronização inicial com o Oracle PIM Sync On Demand • 716
Executar a sincronização inicial com o PIM • 709
Executar relatórios • 764
Executar sessões de sincronização adicionais • 717
Exemplo 1
Utilizar o nível de acesso de visualização • 1268
Exemplo 2
Utilizar o nível de acesso Herdar principal • 1273
Exemplo 3
Proteger dados através de livros • 1276
Exemplo da configuração de uma applet da Internet RSS Feed • 1194
Exemplo da mensagem de correio electrónico e do ficheiro de registo dos resultados da importação • 1607
Exemplo de configuração de regras de fluxos de trabalho para criar tarefas de seguimentos para actividades • 1355
Exemplos de cálculos do nível de acesso • 1267
Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo • 69
Exemplos do Expression Builder • 1706
Exportar os dados • 1608
Exportar registos em listas • 88
Exportar segmentos • 742
Expressar literais • 1004
Expression Builder • 1643
F
Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos • 1061
Fechar campanhas • 168
Fechar pedidos de assistência resolvidos • 302
Fechar um período do inventário • 494
Ferramentas de Gestão de Dados • 1410
Ferramentas de importação e exportação • 1410
FieldValue • 1662
Filtrar listas • 85
FindNoneOf • 1663
FindOneOf • 1664
Funções de agregação • 1005
Funções de agregação de execução • 1011
Funções de cadeia • 1015
Funções de conversão • 1038
Funções de data/hora do calendário • 1030
Funções do Expression Builder • 1657
Funções do sistema • 1039
Funções Math • 1023
Fundos • 415
G
Gerir a quota • 676
Gerir acesso à lista e ordem da lista • 1170
Gerir acreditações • 461
Gerir afiliações no programa de parceiros • 356
Gerir agregados familiares • 566
Gerir amostras • 484
Gerir apólices • 634
Gerir as previsões da sua equipa • 262
Gerir atribuições • 533
Gerir calendários e actividades • 129
Gerir campanhas • 165
Gerir candidaturas • 362
Gerir certificações • 451
Gerir chamadas inteligentes • 1640
Gerir coberturas • 620
Gerir concessionários • 647
Gerir contactos • 218
Gerir contactos do plano • 289
Gerir contas • 197
Gerir contas da carteira • 573
Gerir contas de parceiros • 348
Gerir contas do plano • 285
Gerir contas financeiras • 581
Gerir cursos • 430
Gerir danos • 624
Gerir definições de eventos de integração • 1622
Gerir detentores de contas financeiras • 586
Gerir disposições de procura • 1168
Gerir eventos de MedEd • 477
Gerir exames • 440
Gerir fundos • 418
Gerir inventário de amostras • 498
Gerir investimentos de contas financeiras • 589
Gerir itens da transacção • 526
Gerir itens do plano de mensagens • 555
Gerir licenças do estado do contacto • 482
Gerir limitações de responsabilidade de amostras • 542
Gerir lotes de amostras • 538
Gerir marketing • 161
Gerir moedas • 1120
Gerir o centro de chamadas • 317
Gerir o comportamento das janelas de pesquisa • 1181
Gerir o Oracle Contact On Demand • 320
Gerir objectivos • 280
Gerir oportunidades • 236
Gerir oportunidades do plano • 292
Gerir os anexos da empresa • 1631
Gerir painéis • 1055

Gerir partes envolvidas • 631
Gerir participações • 614
Gerir pedidos de assistência • 299
Gerir pedidos de cálculo de preços especial • 400
Gerir pedidos de FDM • 388
Gerir perfis do corretor • 642
Gerir períodos do inventário • 490
Gerir pistas • 178
Gerir planos de mensagens • 548
Gerir planos de negócio • 274
Gerir planos financeiros • 593
Gerir previsões • 254
Gerir PRM e Tecnologia de ponta • 346
Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados • 409
Gerir produtos financeiros • 599
Gerir programas de parceiros • 355
Gerir propriedades do seguro • 628
Gerir quotas • 260
Gerir registos de negócio • 372
Gerir relações do item do plano de mensagens • 560
Gerir relatórios • 757
Gerir relatórios de auditoria de inventário • 503
Gerir segurados • 639
Gerir seguro • 607
Gerir serviços e comunicações • 295
Gerir soluções • 309
Gerir transacções de amostra • 510
Gerir transacções financeiras • 603
Gerir utilizadores na organização do parceiro (Parceiros) • 1240
Gerir veículos • 653
Gerir vendas • 191
Gestão de ciências vivas • 1640
Gestão de conteúdos • 1624
Gestão de funções • 1282
Gestão de grupos • 1323
Gestão de livros • 1294
Gestão de perfis de acesso • 1245
Gestão de riqueza • 563
Gestão de territórios • 1328
Gestão de utilizadores • 1218
Gestão de utilizadores e controlos de acesso • 1216
Gestão do processo empresarial • 1330
GetGroupId • 1665
GetParentId • 1665
Gravar requisitos de certificação para uma acreditação • 463

I

IfNull • 1666
Iif • 1667
Importar candidaturas • 367
Importar os contactos • 219
Importar os dados • 1601
Imprimir informações que aparecem em páginas • 120
Imprimir relatórios • 762
Imputar amostras a utilizadores finais • 533
Incorporar um widget de listas de favoritos • 686
Incorporar um Widget de listas simples • 688
Incorporar um widget de relatórios • 688
Incorporar um widget do centro de mensagens • 687
Informações sobre resolução de problemas em livros • 1323
Iniciação • 25
Iniciação com respostas (relatórios personalizados) • 769
Iniciar sessão como um novo utilizador • 27
Inscrever-se em cursos • 433
Instalar e desinstalar o Oracle PIM Sync On Demand • 710
Instalar o Offline Client • 694
InStr • 1668
Instruções Case • 1040
Integração dos serviços Internet • 1612
Inventário de amostras • 498
Investimentos de contas financeiras • 587
Itens da transacção • 526
Itens do plano de mensagens • 553
Itens relacionados com anexo • 104

J

JoinFieldValue • 1669
JulianDay • 1680
JulianMonth • 1681
JulianQtr • 1682
JulianWeek • 1682
JulianYear • 1683

L

Left • 1684
Len • 1685
Licenças do estado do contacto • 480
Life Sciences • 471
Ligar contactos a várias contas • 223
Ligar contas em carteira • 202
Ligar produtos a oportunidades • 239
Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial • 401
Ligar produtos a registos de negócios • 378
Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial • 402
Ligar registos a contas • 200
Ligar registos a objectivos • 281
Ligar registos a planos de negócio • 275
Ligar registos ao registo seleccionado • 67
Ligar registos durante a importação • 1452
Limitação de responsabilidade de amostras • 540
Limitar os registos de actividade apresentados • 135
Limitar os registos de conta apresentados • 203

LN • 1686
LocaleListSeparator • 1687
Localizar registos • 45
LookupName • 1688
LookupValue • 1689
Lotes de amostras • 535
M
Marcar tarefas como concluídas • 136
Marketing • 161
MedEd • 475
Mid • 1690
Modificar a amostra num item da transacção • 527
Modificar a amostra numa imputação • 534
Modificar o lote de amostras num item da transacção • 527
Monitor de fluxo de trabalho • 1372
Monitorizar actividades de amostras • 522
Monitorizar agentes • 337
Mostrar filtros aplicados a resultados • 981
Mostrar ou ocultar a barra de acção • 35
Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador • 975
Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento • 991
Mostrar resultados em gráficos • 950
Mostrar resultados em gráficos em funil • 986
Mostrar resultados em tabelas dinâmicas • 964
Mudar o nome de campos • 1153
Mudar o nome de objectos de painel • 1069
Mudar o nome de relatórios • 767
Mudar o nome de tipos de registo • 1205
Mudar o nome de títulos de secções de campos • 1164
N
Não submeter previsões • 260
Navegar para o editor de painéis • 1057
Notas da versão para o Oracle CRM On Demand • 126
Notas de utilização em áreas de informações empresariais • 1078
O
Objectivos • 278
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe • 122
Operadores • 1039
Operadores do Expression Builder • 1653
Oportunidades • 232
Oportunidades do plano • 291
Optimizar o desempenho • 1046
Ordenar e reordenar colunas • 941
OrganizationName • 1692
P
Página de definições do calendário • 153
Página de nota (Lista) • 97
Página Detalhes da previsão • 262
Página Editar nota • 96
Página Fila de atribuição de livros em diferido • 1619
Página Fila de eliminação em diferido • 1618
Página Gerir listas • 86
Página Hierarquia de livros • 1321
Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand) • 339
Página Lista de anexos • 105
Página Listas de favoritos • 87
Página Personalização de aplicação do tipo de registo • 1132
Página Registos favoritos • 75
Página Ver lista • 87
Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico • 342
Painéis • 1053
Parceiros • 346
Partes envolvidas • 629
Participações • 612
Partilhar o calendário • 154
Partilhar registos (equipas) • 91
Partner Relationship Management e High Tech • 345
Passo 1
Definir critérios • 915
Passo 2
Criar disposições • 944
Passo 3
Definir critérios de selecção (opcional) • 995
Passo 4
Rever relatórios • 1000
Pedidos de assistência • 297
Pedidos de cálculo de preços especial • 397
Pedidos de FDM • 385
Pedir acreditação • 464
Pedir certificação • 454
Pedir uma contagem de inventário provisória • 494
Perfil do corretor • 640
Período do inventário • 487
Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios • 984
Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas • 985
Personalização de aplicação • 1130
Personalizar a aplicação • 663
Personalizar a auditoria • 1175
Personalizar a lista da indústria da empresa • 1409
Personalizar A minha página principal para a Empresa • 1199
Personalizar disposições de itens relacionados • 1160

Personalizar disposições de páginas estáticas • 1161
Personalized Content Delivery • 545
Pistas • 170
Pistas (aspectos de vendas) • 195
Planeamento de chamadas em bloco • 145
Planeamento empresarial • 267
Planos de mensagens • 546
Planos de negócio • 272
Planos financeiros • 591
PRE • 1692
Preparar a importação de dados • 1460
Preparar a interacção com clientes • 320
Previsões • 252
Pré-visualizar registos • 64
Primeiros passos • 26
Processar chamadas de retorno (Internet e telefone) • 329
Processar chamadas telefónicas • 324
Processar mensagens de correio de voz • 329
Processar mensagens de correio electrónico • 331
Processar pedidos de fundos • 421
Processar reclamações • 424
Processo de configuração da conversão de pistas • 1389
Processo de configuração de administradores parceiros (administrador) • 1239
Processo de configuração de livros • 1302
Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model • 610
Processo de criação de um pedido de assistência • 295
Processo de execução do planeamento de canais • 608
Processo de fecho de um pedido de assistência • 296
Processo de gestão de calendário e actividades • 194
Processo de gestão de contactos • 193
Processo de gestão de contas • 192
Processo de gestão de oportunidades • 192
Processo de gestão de pedidos de assistência • 610
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões • 194
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas • 194
Processo de gestão de relações agente-corretor • 609
Processo de planeamento de vendas e orçamentação • 609
Processo de processamento de campanhas • 161
Processo de processamento de pistas • 162
Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda • 608
Processo de reconciliação do inventário • 500
Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor • 608
Processo de resolução de um pedido de assistência • 296
Processo de sincronização dos dados entre o Oracle CRM On Demand e o PIM • 708
Processo de trabalho num pedido de assistência • 296
Processos de ciências vivas • 471
Processos para administrar o Oracle CRM On Demand • 1086
Procurar contas do parceiro • 350
Procurar contas para contas do parceiro • 349
Produtos financeiros • 595
Programas de parceiros • 352
Propriedades do seguro • 626
Publicar alertas em toda a empresa • 1118

Q

Qualificar pistas • 179

R

Reconciliar um período do inventário • 496
Registar respostas a campanhas • 167
Registar-se em exames • 443
Registos de negócio • 369
Registos que podem ser utilizados offline • 693
Rejeitar candidaturas • 365
Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial • 408
Rejeitar participações para pedidos de FDM • 393
Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial • 405
Rejeitar pedidos de FDM • 391
Rejeitar pistas • 185
Rejeitar registos de negócio • 376
Relacionar acreditações com outras acreditações • 462
Relacionar certificações com outras certificações • 453
Relacionar cursos com outros cursos • 432
Relacionar exames com outros exames • 442
Relações do item do plano de mensagens • 558
Relatório de auditoria do inventário • 503
Relatórios • 743
Repor a palavra-passe de um utilizador • 1233
Repor a palavra-passe de um utilizador (Parceiros) • 1243
Repor candidaturas • 366
Repor pedidos de cálculo de preços especial • 403
Repor pedidos de FDM • 389
Repor todas as palavras-passe • 1115
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand • 125
Restringir a utilização de endereços IP • 1116

Restringir regras de fluxos de trabalho para canais ou funções específicos • 1347
Rever a actividade de início de sessão de um utilizador • 1234
Rever a actividade de início de sessão do utilizador • 677
Rever a actividade do fundo • 425
Rever a actividade do PIM Sync Client • 680
Rever a utilização de recursos da empresa • 1117
Rever a utilização dos serviços da Internet • 1614
Rever actividade de início de sessão para todos os utilizadores • 1116
Rever actividades relacionadas com segurança para utilizadores • 1234
Rever alterações à auditoria com a auditoria principal • 1123
Rever as estatísticas • 336
Rever candidaturas • 364
Rever dados do relatório • 762
Rever os alertas • 38
Rever os resultados da sincronização • 718
Rever planos de mensagens recomendados para actividades • 550
Rever previsões • 255
Rever resultados da exportação • 1610
Rever resultados da importação • 1606
Rever soluções • 310
Reverter para as predefinições • 1157
Right • 1694
RowIdToRowNum • 1695
RowNum • 1696

S

Sair do Oracle CRM On Demand • 126
Segurados • 637
Seguro • 607
Serviços e comunicações • 295
Sincronizar com PIMs • 702
Soluções • 305
Submeter previsões • 259
Subscrever as notas • 98

T

Terminar o período de registos de negócio • 378
Timestamp • 1697
Tipos de dados no Expression Builder • 1650
ToChar • 1697
Today • 1700
Tornar acreditações visíveis a parceiros • 464
Tornar certificações visíveis a parceiros • 454
Tornar cursos visíveis a parceiros • 432
Tornar exames visíveis a parceiros • 443
Tornar públicos os relatórios personalizados • 1001
Trabalhar com a lista de notas • 98
Trabalhar com a página Lista de funções • 1284
Trabalhar com a página Lista de perfis de acesso • 1256
Trabalhar com a Página principal da apólice • 633
Trabalhar com a Página principal da atribuição • 531
Trabalhar com a Página principal da conta • 195
Trabalhar com a Página principal da conta da carteira • 571
Trabalhar com a Página principal da conta do plano • 283
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras • 540
Trabalhar com a Página principal da oportunidade • 234
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano • 291
Trabalhar com a Página principal da parte envolvida • 629
Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro • 626
Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra • 507
Trabalhar com a Página principal das Comunicações • 318
Trabalhar com a página principal de acreditação • 459
Trabalhar com a Página principal de agregado familiar • 564
Trabalhar com a Página principal de campanha • 163
Trabalhar com a Página principal de candidaturas • 361
Trabalhar com a página principal de certificação • 449
Trabalhar com a Página principal de cobertura • 619
Trabalhar com a Página principal de Concessionário • 645
Trabalhar com a Página principal de conta financeira • 580
Trabalhar com a Página principal de contactos • 215
Trabalhar com a página principal de curso • 428
Trabalhar com a Página principal de danos • 622
Trabalhar com a página principal de exames • 438
Trabalhar com a Página principal de Fundos • 416
Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto • 481
Trabalhar com a Página principal de parceiros • 347
Trabalhar com a Página principal de participações • 613
Trabalhar com a página principal de perfis do corretor • 641
Trabalhar com a Página principal de pistas • 175
Trabalhar com a Página principal de registo de negócio • 370

Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens • 558
Trabalhar com a Página principal de Veículos • 651
Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira • 584
Trabalhar com a Página principal do contacto do plano • 287
Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros • 597
Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd • 475
Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens • 553
Trabalhar com a Página principal do lote de amostras • 536
Trabalhar com a Página principal do objectivo • 278
Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência • 297
Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial • 398
Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM • 386
Trabalhar com a Página principal do período do inventário • 488
Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens • 547
Trabalhar com a Página principal do plano de negócio • 272
Trabalhar com a Página principal do plano financeiro • 592
Trabalhar com a Página principal do segurado • 637
Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras • 588
Trabalhar com a Página principal Previsão • 253
Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros • 353
Trabalhar com a Página principal Solução • 307
Trabalhar com a página principal Transacções financeiras • 602
Trabalhar com anexos • 99
Trabalhar com applets RSS Feed • 40
Trabalhar com listas • 75
Trabalhar com listas de actividades • 132
Trabalhar com o Centro de mensagens • 39
Trabalhar com outras aplicações • 691
Trabalhar com páginas Calendário • 127
Trabalhar com registos • 41
Transacções de amostras • 506
Transacções financeiras • 601
Transferir a propriedade dos registos • 91
Transferir ficheiros WSDL e de esquema • 1612
Transferir o modelo Mail Merge for Word • 729
Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel • 734
Transferir o Segmentation Wizard • 739
Transferir o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand • 1611
Transferir o utilitário do cliente Oracle Migration Tool On Demand • 1617
Transferir registos para o Offline Client • 697
Transferir relatórios • 765

U

UserValue • 1701
UtcConvert • 1705
Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand • 1611
Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand • 1616
Utilizar campos personalizados indexados • 1154
Utilizar funções em análises • 1002
Utilizar modelos de administrador durante a configuração • 1089
Utilizar o Expression Builder • 1644
Utilizar o Mail Merge for Word • 728
Utilizar o Offline Client • 692
Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office • 727
Utilizar o Segmentation Wizard • 737
Utilizar o Selector de livros • 62
Utilizar procura avançada • 50
Utilizar relatórios e análises para Excel • 732
Utilizar scripts de avaliação • 108
Utilizar scripts de avaliação de actividades • 156
Utilizar scripts de pedido de assistência • 301
Utilizar scripts de qualificação de pistas • 180

V

Variáveis de sessão • 1043
Veículos • 651
Vendas • 191
Ver actividades • 130
Ver auditorias para registos • 115
Ver campos de auditoria • 676
Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente • 258
Ver históricos de interacções • 337
Ver informações de utilização de ficheiros e de registos • 1128
Ver listas de tarefas de grupo • 156
Ver o histórico de previsões • 259
Ver os calendários de outros utilizadores • 152
Ver painéis • 1077
Ver utilização de atribuições de serviço histórico • 1127
Ver utilização de atribuições de serviço para a empresa • 1126
Verificar a configuração de livros para a função de administrador • 1303
Verificar assinaturas electrónicas • 520

Verificar os estados da licença e os utilizadores activos • 1104
Visar contactos para campanhas • 166
Visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand • 121
Visualizar instâncias do fluxo de trabalho • 1374
Visualizar transacções de desembolso • 516
Voltar a atribuir pistas • 179