

Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand

Выпуск 19

Июнь 2011

ORACLE®

© Oracle и/или ее дочерние компании, 2005, 2010 гг. Все права защищены.

Программы (которые включают и программное обеспечение, и документацию) содержат конфиденциальную информацию. Они предоставляются по лицензионному соглашению, содержащему ограничения на использование и раскрытие, а также защищены авторскими правами, патентами и другими законами об интеллектуальной и промышленной собственности. Запрещается вскрытие технологии, дизассемблирование и декомпиляция программного обеспечения, если это не требуется по закону или для обеспечения совместимости с другими независимо созданными программами.

Содержащаяся здесь информация может быть изменена без предварительного уведомления и может содержать ошибочные данные. При обнаружении каких-либо ошибок сообщите нам о них в письменном виде. За исключением случаев, прямо допускаемых лицензионным соглашением, запрещается воспроизведение или передача этих программ или любых их частей, в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами (электронными или механическими), для любой цели.

Если программы поставляются правительству США или какой-либо организации, лицензирующей или использующей их от имени правительства США, вступает в силу следующее положение:

ПРАВА ПРАВИТЕЛЬСТВА США.

Программы, программное обеспечение, базы данных, а также соответствующая документация и технические данные передаются заказчикам из правительства США как "коммерческое компьютерное программное обеспечение" или "коммерческие технические данные" с соблюдением применимых правил федерального регулирования приобретения товаров и услуг, а также дополнительных предписаний конкретных агентств. В силу этого использование, дублирование, раскрытие, изменение и адаптация программного обеспечения должны производиться в соответствии с ограничениями и условиями лицензирования, определенными в соответствующем правительственном контракте, а также дополнительными правами (в пределах применимости согласно условиям правительственного контракта), определенными в документе FAR 52.227-19 "Коммерческое компьютерное программное обеспечение - ограниченные права" (июнь 1987 г.). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Настоящие Программы не предназначены для использования в атомной промышленности, авиации, сфере общественного транспорта, медицинской отрасли и прочих опасных по своему характеру средах. Если Программы все же используются в подобных целях, ответственность за соблюдение всех необходимых мер по обеспечению отказоустойчивости, архивированию, резервированию и других мер безопасности возлагается на лицензиата, и наша компания отказывается от какой бы то ни было ответственности за ущерб, вызываемый подобным использованием Программ.

Программы могут предоставлять ссылки на веб-сайты и доступ к контенту, продуктам и услугам третьих сторон. Oracle не несет ответственности за доступность или любой контент, предоставленный на веб-сайтах третьих сторон. Пользователь принимает на себя все риски, связанные с использованием такого контента. При приобретении любых продуктов или услуг третьей стороны отношения с третьей стороной устанавливаются напрямую. Oracle не несет ответственности за: (а) качество продуктов или услуг третьей стороны; или (б) выполнение любых условий соглашения с третьей стороной, включая доставку продуктов или услуг и гарантийные обязательства в отношении приобретенных продуктов или услуг. Oracle не несет ответственности за любые убытки и ущерб любого рода, понесенные пользователем в результате взаимоотношений с третьей стороной.

Oracle, JD Edwards, Peoplesoft, Siebel и Retek являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Oracle Corporation и/или ее филиалов. Другие имена могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.

Содержание

1 Начало работы 25

Первые действия	26
Выполнение входа в качестве нового пользователя	27
Об интерфейсе	29
Постраничный обзор Oracle CRM On Demand	33
Отображение и скрытие панели действий	35
Моя главная страница	36
Просмотр своих сигналов	38
Работа с центром сообщений	39
Работа с апплетами для RSS-каналов	40
Работа с записями	42
Создание записей	42
Поиск записей	46
Копирование записей	65
Предварительный просмотр записей	65
Обновление сведений о записях	66
Привязка записей к выбранной записи	68
Обновление связанных записей из основных записей	76
Страница "Избранные записи"	77
Работа со списками	77
Передача права собственности на записи	93
Общие записи (команды)	94

Обновление групп записей	96
Объединение записей	97
Добавление заметок	98
Работа со списком примечаний	100
Подписка на примечания	101
Отправка примечаний другим пользователям	101
Работа с дополнениями	102
Применение сценариев оценки	110
Удаление и восстановление записей	112
Просмотр аудита операций для записей	118
О дубликатах при создании записей	119
Печать отображаемой на страницах информации	123
Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand	124
Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля	125
Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand	127
Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand	128
Системные требования для Oracle CRM On Demand	129
Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand	129
Связь с Oracle	129
Завершение работы с Oracle CRM On Demand	129

2 Календарь и операции 131

Работа со страницами календаря	131
Управление календарями и операциями	133
Просмотр операций	134
Создание операций	135
Обновление операций	136
Работа со списками операций	136
Ограничение отображаемых записей операций	139
Пометка задач как завершенных	140

Назначение операций другому работнику	140
Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов	141
Массовое планирование вызовов	149
Настройка ответов на сообщения	153
Планирование встреч с другими лицами	155
Просмотр календарей других пользователей	157
Страница "Параметры календаря"	158
Предоставление общего доступа к своему календарю	158
Настройка вида календаря по умолчанию	159
Добавление пользовательских представлений календаря	159
Просмотр списков задач группы	160
Применение сценариев оценки мероприятий	161
Поля операций	161

3 Маркетинг 165

Управление маркетингом	165
Процесс обработки кампаний	165
Процесс обработки зацепок	166
Кампании	166
Работа с главной страницей кампании	167
Управление кампаниями	170
Поля кампании	173
Зацепки	175
Работа с главной страницей зацепок	180
Управление зацепками	183
Поля зацепок	191

4 Продажи 195

Управление продажами	195
Процесс управления сделками	196

Процесс управления субъектами	196
Процесс управления контактами	197
Процесс управления прогнозами для пользователей Sales	198
Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов	198
Процесс управления календарем и мероприятиями	199
Зацепки (аспекты продаж)	199
Субъекты	199
Работа с главной страницей субъектов	200
Управление субъектами	202
Поля субъекта	217
Контакты	220
Работа с главной страницей контактов	220
Управление контактами	223
Поля контакта	233
Бизнес-возможности	238
О возможностях и прогнозах	238
Работа с главной страницей возможностей	240
Управление бизнес-возможностями	242
О командах бизнес-возможностей	255
Поля для возможности	256
Прогнозы	258
Работа с главной страницей прогнозов	259
Управление прогнозами	260
Страница "Сведения о прогнозе"	269
Поля прогнозов	271

5 Планирование бизнеса 275

Сценарий управления планами для отдельного субъекта	276
Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий	277
Сценарий управления планами для контактов	278

Сценарий управления планами для целей и продуктов	279
Бизнес-планы	280
Работа с главной страницей бизнес-планов	281
Управление бизнес-планами	282
Поля бизнес-плана	284
Цели	286
Работа с главной страницей целей	287
Управление целями	288
Поля целей	290
Компании плана	292
Работа с главной страницей субъектов плана	292
Управление субъектами (организациями) плана	294
Поля субъекта (организации) плана	295
Контакты плана	296
Работа с главной страницей контактов плана	296
Управление контактами плана	298
Поля контакта плана	299
Сделки плана	300
Работа с главной страницей сделок плана	300
Управление возможностями плана	301
Поля сделки плана	302

6 Обслуживание и связь 305

Управление обслуживанием и связью	305
Процесс создания запроса на обслуживание	305
Процесс работы с запросом на обслуживание	306
Процесс разрешения запроса на обслуживание	306
Процесс закрытия запроса на обслуживание	306
Запросы на обслуживание	307
Работа с главной страницей запросов на обслуживание	307

Управление запросами на обслуживание	309
Поля запросов на обслуживание	313
Решения	315
Об управлении решениями	315
Работа с главной страницей решений	317
Управление решениями	319
Поля решения	322
Связь	324
О программе Oracle Contact On Demand	324
Управление центром обработки вызовов	327
Работа с главной страницей связи	328
Управление Oracle Contact On Demand	330
Страница "Список операций связи" (Oracle Contact On Demand)	350
Поля операций связи (Oracle Contact On Demand)	352
Страницы сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте	353

7 Управление отношениями с партнерами и передовые технологии 355

Управление PRM и передовые технологии	356
Партнеры	356
Работа с главной страницей партнеров	357
Управление субъектами партнеров	358
Поля партнера	361
Партнерские программы	363
Работа с главной страницей партнерских программ	363
Управление партнерскими программами	365
Поля для партнерских программ	369
Заявления	371
Работа с главной страницей заявлений	371
Управление заявлениями	373

Поля заявлений	378
Регистрации сделок	380
Работа с главной страницей регистрации сделок	381
Управление регистрациями сделок	383
Поля регистраций сделок	394
Запросы ФРР	396
Работа с главной страницей запросов ФРР	397
Управление запросами ФРР	399
Поля запросов ФРР	406
Запросы особых цен	408
Работа с главной страницей запросов особых цен	409
Управление запросами особых цен	411
Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями	420
Поля запроса особых цен	424
Фонды	426
Работа с главной страницей фондов	427
Управление фондами	429
Поля фонда	437
Курсы	439
Работа с главной страницей курсов	440
Управление курсами	442
Поля курса	446
Поля зачисления на курс	448
Экзамены	450
Работа с главной страницей экзаменов	450
Управление экзаменами	452
Поля экзамена	456
Поля регистрации на экзамен	459
Сертификация	461

Работа с главной страницей сертификаций	461
Управление сертификациями	463
Поля сертификации	467
Поля запроса на сертификацию	470
Аккредитация	471
Работа с главной страницей аккредитаций	471
Управление аккредитациями	474
Поля аккредитации	478
Поля запроса на аккредитацию	481

8 Life Sciences 483

Процессы в биологических науках	483
Медицинское образование	487
Работа с главной страницей мероприятий медицинского образования	487
Управление мероприятиями медицинского образования	489
Поля мероприятий медицинского образования	491
Государственные лицензии для контактов	493
Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов	494
Управление государственными лицензиями для контактов	495
Поля государственных лицензий для контактов	496
Управление образцами	497
Период учета запасов	500
Работа с главной страницей периодов учета запасов	501
Управление периодами учета запасов	503
Поля периодов учета запасов	510
Запасы образцов	511
Отчет об аудите запасов	516
Транзакции с образцами	520
Работа с главной страницей транзакций с образцами	520
Управление транзакциями с образцами	523

Поля транзакций с образцами	536
Позиции транзакции	540
Поля продукта	543
Распределения	545
Работа с главной страницей распределений	545
Управление распределениями	547
Поля распределений	548
Партии образцов	550
Работа с главной страницей партий образцов	550
Управление партиями образцов	552
Поля партий образцов	553
Отказ от ответственности для образцов	554
Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы	555
Управление отказами от ответственности за образцы	556
Поля отказа от ответственности за образцы	558
Доставка индивидуализированного контента	559
Планы обмена сообщениями	561
Работа с главной страницей планов обмена сообщениями	561
Управление планами обмена сообщениями	563
Поля плана обмена сообщениями	566
Позиции плана сообщений	568
Работа с главной страницей позиций плана сообщений	568
Управление позициями плана сообщений	570
Поля позиции плана сообщений	571
Отношения между позициями плана сообщений	573
Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений	574
Управление отношениями между позициями плана сообщений	575
Поля отношений между позициями плана сообщений	576

9 Управление состоянием 579

Домохозяйства	579
Работа с главной страницей домохозяйства	580
Управление домохозяйствами	582
Поля для домохозяйства	585
Портфели	587
Работа с главной страницей портфельных счетов	587
Управление портфельными счетами	589
Поля субъекта портфеля	592
Финансовые организации	594
Работа с главной страницей финансовых субъектов	596
Управление финансовыми субъектами	597
Поля для финансовых субъектов	598
Держатели финансовых субъектов	600
Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов	600
Управление держателями финансовых субъектов	602
Поля для держателей финансовых субъектов	603
Активы финансовых субъектов	604
Работа с главной страницей активов финансовых субъектов	604
Управление активами финансовых субъектов	606
Поля активов финансовых субъектов	606
Финансовые планы	607
Работа с главной страницей финансовых планов	608
Управление финансовыми планами	609
Поля финансовых планов	610
Финансовые продукты	611
Работа с главной страницей финансовых продуктов	613
Управление финансовыми продуктами	615
Поля сведений о финансовых продуктах	616
Финансовые транзакции	618

Работа с главной страницей финансовых транзакций	618
Управление финансовыми транзакциями	620
Поля финансовой транзакции	620

10 Страхование 623

Управление страхованием	623
Процесс планирования каналов	624
Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований	624
Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами	625
Процесс управления отношениями между агентами и брокерами	625
Процесс планирования продаж и составления бюджета	626
Процесс управления запросами на обслуживание	626
Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента	626
Требования	628
Работа с главной страницей требований	629
Управление требованиями	631
Поля требований	632
Обеспечения	635
Работа с главной страницей обеспечений	635
Управление обеспечениями	637
Поля обеспечений	638
Повреждения	639
Работа с главной страницей повреждений	639
Управление повреждениями	641
Поля ущерба	641
Страхование собственности	643
Работа с главной страницей страхования собственности	643
Управление страхованием собственности	645
Поля страхования собственности	645

Участвующие стороны	646
Работа с главной страницей участвующих сторон	646
Управление участвующими сторонами	648
Поля для участвующей стороны	648
Полисы	650
Работа с главной страницей полисов	651
Управление полисами	652
Поля полисов	653
Держатели полиса	655
Работа с главной страницей держателей полисов	655
Управление держателями полисов	657
Поля держателей полисов	657
Профиль брокера	658
Работа с главной страницей профилей брокеров	659
Управление профилями брокеров	660
Поля профиля брокера	661

11 Автотранспорт 663

Дилеры	663
Работа с главной страницей дилеров	663
Управление дилерами	665
Поля дилера	666
Пользовательские поля	668
Транспортные средства	669
Работа с главной страницей транспортных средств	669
Управление транспортными средствами	671
Поля для транспортного средства	679

12 Персонализация приложения 683

Обновление личных данных	684
--------------------------	-----

О настройках профилей для пользователей	691
Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"	692
Настройка типа записи поиска по умолчанию	693
Настройка темы	694
Настройка режима предварительного просмотра записи	694
Изменение языковых настроек	695
Просмотр полей отслеживания операций аудита	696
Управление квотой	696
Просмотр своих операций регистрации	697
Изменение пароля	697
Настройка вопросов системы безопасности	698
Добавление делегированных пользователей	699
Просмотр своих операций PIM Sync Client	700
Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке	700
Отображение своих вкладок	701
Изменение макета своей страницы сведений	701
Изменение своих макетов главных страниц	702
Изменение своего макета панели действий	703
Настройка своего календаря	704
Доступ к данным и средствам интеграции	705
О виджетах "по запросу"	706
Встраивание виджета избранных списков	707
Встраивание виджета центра сообщений	707
Встраивание виджета отчетов	708
Внедрение виджета "Простой список"	709

13 Работа с другими приложениями 711

Использование Offline Client	712
Записи с возможностью автономного использования	713
Установка Offline Client	714
Конфигурация Offline Client	716

Об администрировании Offline Client	717
Загрузка записей в Offline Client	717
Добавление и обновление записей в Offline Client	720
Загрузка записей из Offline Client	720
О разрешении конфликтов с Offline Client	721
Синхронизация с PIM	722
Механизм синхронизации и отображение полей	725
Процесс синхронизации данных между Oracle CRM On Demand и вашим КПК	728
Выполнение начальной синхронизации с PIM	729
Изменение настроек синхронизации	737
Выполнение дополнительных сеансов синхронизации	738
Просмотр результатов синхронизации	738
О разрешении конфликтов с приложениями PIM	739
Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes	740
Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office	747
Использование шаблона "Объединение почты для Word"	748
О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word"	749
Загрузка шаблона "Объединение почты для Word"	750
Создание шаблонов "Объединение почты для Word"	750
Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"	751
Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel"	753
О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel"	754
О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"	754
Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel"	755
Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"	755
Использование мастера сегментации	758
О панели инструментов целевого построителя в мастере сегментации	758

О мастере сегментации	758
Загрузка мастера сегментации	759
Создание сегментов	760
Загрузка сегментов в сеть	762
Экспорт сегментов	763

14 Отчеты 765

О видимости записей в аналитике	766
О встроенных отчетах	774
О пользовательском финансовом календаре в Oracle CRM On Demand Answers	778
Управление отчетами	780
Настройка папок отчетов	780
Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов	782
Просмотр данных отчетов	784
Печать отчетов	785
Выполнение отчетов	786
Загрузка отчетов	788
Удаление отчетов	790
Переименование отчетов	790
Копирование и перемещение отчетов	791
Начало работы с ответами (пользовательские отчеты)	792
Об ограничениях в отчетах	794
О предметных областях в отчетах	798
Изменение внешнего вида отчетов	934
Шаг 1: задание критериев	937
Добавление столбцов в отчеты	938
Добавление пользовательских полей в отчеты	938
Добавление фильтров в столбцы	939
Редактирование свойств столбцов	947

Создание формул столбцов	960
Добавление ссылок на действия к результатам	961
Сортировка и изменение порядка столбцов	964
Об использовании адресов в отчетах	965
Комбинирование результатов из нескольких отчетов с помощью операций набора	966
Шаг 2. Создание макетов	967
Добавление заголовков в результаты	970
Добавление таблиц в результаты	971
Отображение результатов на диаграммах	973
Отображение результатов в сводных таблицах	987
Отображение результатов в виде датчиков с помощью представления датчика	998
Отображение фильтров, применяемых к результатам	1004
Добавление текстовой разметки в результаты	1005
Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений	1008
Разрешение пользователям изменять столбцы в отчетах	1009
Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида	1010
Отображение результатов в воронкообразных диаграммах	1011
Добавление текстов хроники в результаты	1013
Отображение результатов в бегущей строке	1016
Уведомление пользователей об отсутствии данных	1020
Шаг 3. Определение приглашений (не обязательно)	1021
Добавление приглашений фильтров столбцов	1022
Добавление приглашений-изображений	1024
Шаг 4. Просмотр отчетов	1026
Преобразование нестандартных отчетов в общедоступные	1027
Завершение анализа	1027
Использование функций в анализе	1028
Литеральные выражения	1030

Функции агрегирования	1031
Выполнение функций агрегирования	1037
Строковые функции	1042
Математические функции	1049
Функции даты/времени календаря	1056
Функции преобразования	1064
Системные функции	1065
Операторы	1065
Операторы выбора	1066
Переменные сеанса	1069
О производительности отчетов	1071
Оптимизация производительности	1073

15 Информационные панели 1079

Управление информационными панелями	1081
Создание интерактивных информационных панелей	1082
Перемещение в редактор информационных панелей	1083
Добавление страниц к интерактивным информационным панелям	1084
Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели	1085
Настройка внешнего вида страниц интерактивных информационных панелей	1086
Задание условий отображения содержимого на страницах интерактивных информационных панелей	1088
Добавление к страницам интерактивных информационных панелей ссылок для направляемого перемещения	1089
Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений к страницам интерактивной информационной панели	1089
Добавление представлений папок каталога презентаций к страницам интерактивной информационной панели	1092
Добавление содержимого, сохраненного в каталоге презентаций, к страницам интерактивной информационной панели	1093
Задание способа отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели	1094

Редактирование свойств приглашений и отчетов интерактивных информационных панелей	1095
Применение форматирования к интерактивным информационным панелям	1096
Переименование объектов информационных панелей	1097
Удаление объектов информационных панелей	1098
Изменение параметров вывода в формат PDF и печати для интерактивных информационных панелей	1098
Изменение свойств интерактивных информационных панелей	1099
Создание приглашений для интерактивных информационных панелей	1102
Изменение имени или описания интерактивной информационной панели	1105
Просмотр интерактивных информационных панелей	1106
О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям	1106
Замечания о работе с предметными областями	1107

16 Администрирование Oracle CRM On Demand 1109

Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand	1115
Применение шаблонов администратора в процессе настройки	1118
Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand	1119
Администрирование компании	1120
Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию	1121
О защите от подделки запросов между веб-узлами	1133
Активация языков	1133
Проверка состояния лицензий и активных пользователей	1134
О политиках регистрации и назначения паролей	1135
Задание параметров паролей компании	1136
Финансовые календари	1142
Определение пользовательского финансового календаря	1144
Сброс всех паролей	1146
Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей	1147
Ограничение использования IP-адресов	1148
Просмотр использования ресурсов в своей компании	1148

Предупреждения	1149
Публикация общекорпоративных предупреждений	1149
Поля предупреждений	1151
Управление валютами	1151
Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций	1155
Выделенные квоты обслуживания	1156
Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании	1158
Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания	1159
Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания	1160
Просмотр сведений об использовании файлов и записей	1161
Настройка приложения	1163
Страница "Настройка приложения" для типов записей	1164
Отображение внешних веб-страниц на вкладках	1217
О пользовательских веб-апплетах	1220
Создание пользовательских веб-апплетов	1221
Создание макетов панели действий и управление ими	1227
Создание глобальных веб-апплетов	1228
Пример настройки веб-апплета для RSS-канала	1229
Загрузка клиентских расширений	1231
Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании	1234
Создание новых тем	1236
Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'	1239
Переименование типов записей	1241
Изменение значка для типа записей	1242
Добавление типов записей	1243
О полях, списках выбора и метриках	1246
О конфигурациях дополнений	1246
Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов	1250

Элементы управления пользователями и доступом	1251
Управление пользователями	1254
Самостоятельное администрирование партнера	1275
Управление профилем доступа	1282
Управление ролями	1320
Управление книгами	1332
Управление группами	1363
Управление территориями	1368
Управление бизнес-процессом	1370
Конфигурация потока операций	1371
Монитор потоков операций	1413
Правила и назначение данных	1420
Инструменты управления данными	1452
Инструменты импорта и экспорта	1453
Страница очереди на пакетное удаление	1667
Страница очереди на пакетное назначение книг	1667
О событиях интеграции	1668
Создание очередей событий интеграции	1670
Настройка параметров событий интеграции	1671
Управление содержимым	1673
Настройка категорий продуктов	1674
Настройка продуктов компании	1675
Настройка прейскурантов для PRM	1677
Управление дополнениями компании	1681
Настройка сценариев оценки	1682
Управление биологическими науками	1689
Управление интеллектуальными вызовами	1689
Expression Builder	1693
Об инструменте Expression Builder	1693

Работа с инструментом Expression Builder	1694
О выражениях	1697
Типы данных при работе с инструментом Expression Builder	1700
Операторы инструмента Expression Builder	1704
Функции инструмента Expression Builder	1709
Примеры работы с инструментом Expression Builder	1758

Указатель 1761

1

Начало работы

Oracle CRM On Demand – это интеллектуальная система управления отношениями с клиентами, доступная через Интернет. Oracle CRM On Demand помогает управлять всеми веб-сайтами компании, обслуживанием клиентов и маркетинговой информацией.

- Специалисты по продажам используют Oracle CRM On Demand для повышения эффективности продаж путем анализа своей стратегии продаж, более точного прогнозирования и предоставления членам своей команды общего доступа к важным сведениям о продажах.
- Агенты по обслуживанию клиентов используют Oracle CRM On Demand для максимального повышения удовлетворенности клиентов и эффективности обслуживания. Это достигается благодаря отслеживанию субъектов, управлению запросами на обслуживание, определению возможностей перекрестной продажи и перевода покупателей в более высокий сегмент, а также предоставлению решений в ответ на запросы клиентов.
- Маркетинговые представители используют Oracle CRM On Demand в целях капитализации своих маркетинговых усилий путем создания большего количества зацепок, автоматического назначения зацепок и количественного отслеживания результатов кампаний.
- Руководителям Oracle CRM On Demand помогает управлять всеми аспектами своего предприятия, позволяя получить представление о перспективах продаж, быстро решать важные деловые вопросы и выполнять сложный анализ.

Ниже описываются основные области группирования информации в Oracle CRM On Demand.

Календарь и операции. Отслеживание операций, включая телефонные звонки, события и списки текущих дел.

Кампании. Управление маркетинговыми кампаниями и создание подтвержденных зацепок и возможностей.

Зацепки. Отслеживание зацепок в отношении новых возможностей сбыта и автоматизация процесса пересчета зацепок.

Субъекты. Отслеживание компаний, с которыми ведется совместная работа.

Контакты. Отслеживание людей, связанных с субъектами и возможностями.

Возможности. Управление потенциальными возможностями увеличения выручки.

Прогнозы. Прогнозирование ежеквартальной выручки на основе существующих возможностей.

Запросы на обслуживание. Управление запросами клиентов на продукты или услуги.

Партнеры. Отслеживание внешних компаний или контактов в компаниях, которые продают или обслуживают продукты, принадлежащие вашей компании (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Партнерские программы. Отслеживание требований и преимуществ для компаний, участвующих в партнерских программах вашей компании(Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Решения. Хранение ответов на общие вопросы или проблемы обслуживания.

Связь. Управление взаимодействием с клиентами через центр обработки вызовов (Oracle Contact On Demand).

Отчеты. Создается множество отчетов, в которых предоставляется более 250 отдельных результатов анализа, включая прозрачность каналов распространения и эффективность продаж.

Информационная панель. Отображается серия диаграмм, графиков и таблиц, организованных по ключевым областям деятельности.

Дополнительно ниже описываются типы записей, содержащиеся в решениях для конкретных отраслей.

Транспортные средства. Отслеживается история обслуживания и продаж транспортных средств (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Дилеры. Отслеживаются связи с дилерами (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Фонды. Управление запросами фондов, кредитами и утверждениями (Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Медицинское образование. Управление событиями и приглашенными в рамках медицинского образования (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Портфели. Отслеживание портфелей субъектов (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Домохозяйства. Отслеживание информации о группах связанных контактов (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

В зависимости от решений для конкретных отраслей также возможны и другие типы записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стандартные типы записей разрешается переименовывать администраторам компании, поэтому метки вкладок могут отличаться. Например, администратор может изменить имя записи "Субъекты" на "Компании". Также по мере необходимости администратор компании добавляет новые типы записей.

Первые действия

Вероятно, администратор импортировал записи для субъектов, контактов, зацепок и т. д. для всей компании. Ниже предоставляются инструкции по быстрому началу работы.

- [Выполнение входа в качестве нового пользователя](#) (на стр. 27)
- [Обновление личных данных](#) (на стр. 684)
- [Отображение своих вкладок](#) (на стр. 701)
- [Импорт контактов](#) (см. "[Импортирование контактов](#)" на стр. 224)
- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Поиск записей](#) (на стр. 46)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

■ Привязка записей к субъектам (на стр. 204)

СОВЕТ. Ссылка "Справка" на любой странице служит для получения информации о процедурах, принципах и рекомендациях, относящихся к используемому типу записей. В любом окне справки предоставляется доступ к PDF-версии содержимого справки, позволяющей распечатывать отдельные темы или всю справку целиком.

Примечание для новых пользователей.

- Данные за последние 24 часа после входа могут не отображаться в отчетах, так как большинство из них обновляется ночью. Например, в отчетах на главных страницах "Субъекты", "Контакты" и "Возможности" данные за указанный период появляются только после обновления.
- Также может не быть прогнозов из-за того, что записи прогнозов создаются раз в неделю или раз в месяц. При создании записей прогнозов система проверяет несколько полей записей пользователя, чтобы определить информацию, учитываемую в вычислениях прогнозов. Поэтому записи прогнозов появляются только после истечения указанного периода и появления данных, включенных в прогноз.

О выполнении других приложений

Возможны конфликты Oracle CRM On Demand с другими приложениями, выполняющимися в фоновом режиме. Например, блокировщики всплывающих окон могут заблокировать мышь. В случае обнаружения необычного режима работы, следует убедиться в том, что перечисленные ниже типы приложений *не* работают.

- Программы поиска вирусов
- Внешние среды выполнения Java
- Блокировщики всплывающих окон
- Внешние панели инструментов для браузера

ПРИМЕЧАНИЕ. Проверьте, что параметры настройки браузера разрешают выполнение JavaScript и открытие всплывающих диалоговых окон.

Выполнение входа в качестве нового пользователя

Для входа в Oracle CRM On Demand в качестве нового пользователя необходимо иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. Oracle CRM On Demand посылает эту информацию пользователю по электронной почте, в двух письмах:

- В первом письме указан временный URL-адрес, используемый пользователем для первого входа в Oracle CRM On Demand.
- Во втором письме указан временный пароль.

В зависимости от того, как администратор компании устанавливает учетную запись пользователя, сообщение электронной почты, которое содержит временный пароль, может также содержать идентификатор входа пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Идентификатор входа пользователя отображается для пользователя на странице Oracle CRM On Demand после выполнения им первого входа в Oracle CRM On Demand. Хотя при первом входе от

пользователя не требуется ввод идентификатора входа пользователя, этот идентификатор необходим для последующих входов в Oracle CRM On Demand. Поэтому рекомендуется записать и сохранить идентификатор входа пользователя для справки в дальнейшем.

При первом входе пользователя в систему ему предлагается настроить ряд секретных вопросов. Запишите и надежно храните выбранные вопросы и ответы на них. В дальнейшем, при изменении забытого пароля, вам придется ответить на эти секретные вопросы. Для получения дополнительной информации об изменении утерянного пароля см. раздел [Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля](#) (на стр. 125).

В Oracle CRM On Demand настроенные секретные вопросы можно изменить в любое время. Для получения дополнительной информации см. раздел [Настройка секретных вопросов](#) (см. "Настройка вопросов системы безопасности" на стр. 698).

Чтобы выполнить вход в качестве нового пользователя

- 1 Перейдите по URL-адресу Oracle CRM On Demand, полученному в сообщении электронной почты.
- 2 На странице "Вход в систему" введите временный пароль, указанный в сообщении электронной почты.
- 3 Запишите и сохраните свой идентификатор входа пользователя, который отображается в поле "Идентификатор входа пользователя" на странице обновления пароля.
- 4 На странице "Обновления пароля" введите новый пароль по своему выбору в поле "Новый пароль", а затем еще раз введите его в поле "Подтверждение нового пароля".

СОВЕТ. Не забудьте записать и надежно сохранить свой пароль, чтобы не пришлось повторно выполнять эту процедуру.

- 5 На странице "Мои секретные вопросы" выберите для себя секретные вопросы и введите ответ на каждый из них.

Число секретных вопросов, которые пользователь должен выбрать, определяется администратором компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Запишите свои секретные вопросы и ответы на них.

- 6 Сохраните свои секретные вопросы.

На странице "Моя главная страница" приведена информация, необходимая для начала использования Oracle CRM On Demand. Вкладки и функции, которые отображаются по умолчанию, зависят от роли, назначенной данному пользователю администратором компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если во время работы с разделом "Связь" в Oracle CRM On Demand происходит отключение пользователя из-за сбоя в сети, сеанс пользователя на сервере Oracle Contact On Demand автоматически восстанавливается, когда Oracle CRM On Demand обнаруживает, что сеть снова функционирует.

Об интерфейсе

Oracle CRM On Demand построен на основе веб-интерфейса. Такой пользовательский интерфейс хорошо знаком всем пользователям Интернета.

На всех страницах приложения используются одни и те же основные элементы интерфейса.

СОВЕТ. Производительность браузера Internet Explorer увеличивается, если не установлен флажок "Не сохранять зашифрованные страницы на диск". Когда данный флажок установлен, код JavaScript не кэшируется и должен загружаться каждый раз заново. В Internet Explorer версии 6 и более поздних версий этот параметр доступен в меню "Сервис". В меню "Сервис" необходимо выбрать пункт "Свойства обозревателя", а затем перейти на вкладку "Дополнительно".

Панель действий

Администратор компании назначает макет панели действий каждой роли пользователя. Администратор компании также может сделать панель действий недоступной роли пользователя.

Если панель действий доступна роли пользователя, она отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий](#) (на стр. 35).

На панели действий могут содержаться некоторые или все следующие разделы:

■ Marketing On Demand

Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Marketing, в этом разделе панели действий содержится ссылка, которой можно воспользоваться для запуска Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing - интегрированное маркетинговое решение для разработки и автоматизации маркетинговых программ. Это решение обеспечивает полное развитие зацепок. В нем используются зацепки из Oracle CRM On Demand и внешних источников. Решение интегрировано с веб-страницами для развития зацепок и работы с предложениями.

■ Центр сообщений

В разделе "Центр сообщений" содержатся примечания для самого пользователя, примечания, полученные от других пользователей, и примечания, добавленные в записи, на которые подписан пользователь. Дополнительные сведения о центре сообщений см. на странице [Работа с центром сообщений](#) (на стр. 39).

Центр сообщений появляется только в том случае, если он включен в профиле компании.

■ Поиск

Раздел "Поиск" позволяет находить существующие записи. Например, поиск используется, чтобы определить наличие записи, прежде чем создавать новую. Это помогает уменьшить дублирование записей. Инструкции по использованию раздела "Поиск" см. на странице [Поиск записей](#) (на стр. 46).

■ Средства связи

Если в данной компании используется центр обработки вызовов Oracle Contact On Demand, задачи в Oracle Contact On Demand выполняются с помощью разделов "Средства связи" и "Голосовые элементы управления" на панели действий.

■ Создать

В разделе "Создать" содержится список ссылок для различных типов записей. При переходе по ссылке открывается форма для быстрого добавления новой записи. Такие формы действуют независимо от основных веб-страниц, так что это не влияет на скорость работы с приложением.

Например, можно создать возможность с помощью раздела "Создать" панели действий при обновлении сведений организации в основном разделе страницы Oracle CRM On Demand. Если воспользоваться ссылкой возможности в разделе "Создать" на панели действий, будет открыта форма. Можно ввести в эту форму необходимые сведения о возможности и сохранить запись. Новая возможность сохраняется в базе данных, и можно продолжить обновление сведений организации.

Инструкции об использовании раздела "Создать" см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42).

■ Последние просмотренные

В разделе "Последние просмотренные" перечисляются 10 записей, которые были просмотрены, изменены или созданы последними, включая записи предыдущих сеансов. Переход к странице "Сведения" для выбранной записи вызывает включение этой записи в раздел "Последние просмотренные". Имя записи появляется в списке в виде гиперссылки и значка, соответствующего типу записи.

Эта функция облегчает доступ к активным записям. Если запись удаляется владельцем, она удаляется из списка "Последние просмотренные". Если запись удаляется другим пользователем, она остается в списке "Последние просмотренные", а при попытке перехода по соответствующей гиперссылке отображается сообщение о том, что данная ссылка больше не существует.

■ Избранные записи

В этом разделе отображаются записи, отмеченные как избранные. Имя записи представлено в списке в виде ссылки со значком, соответствующим типу записи. Эта функция облегчает быстрый доступ к наиболее часто используемым записям. В разделе избранных записей на панели действий могут отображаться до 10 записей одновременно. При переходе по ссылке "Показать весь список" можно просмотреть весь список избранного. Если воспользоваться этой ссылкой, будет открыта страница "Избранные записи" для управления избранными записями.

■ Списки избранного

В этом разделе отображаются списки, отмеченные как избранные. Имя списка представлено в списке в виде ссылки со значком, соответствующим типу записи. Эта функция облегчает быстрый доступ к наиболее часто используемым спискам. В разделе избранных списков на панели действий могут отображаться до 10 списков одновременно. При переходе по ссылке "Показать весь список" можно просмотреть весь список избранного. Если воспользоваться этой ссылкой, будет открыта страница "Избранные списки" для управления избранными списками.

СОВЕТ. Для добавления списков в списки избранного щелкните значок "Добавить в избранное", который отображается около имени списка на странице управления списками и в строке заголовка на странице списка.

■ Календарь

В этом разделе содержится календарь с выделенной текущей датой. Если нажать любую дату календаря, открывается страница "Ежедневный календарь" для выбранной даты. По умолчанию раздел календаря не отображается, однако его можно добавить на панель действий в своем личном макете. Для изменения панели действий в личном макете следует открыть глобальную ссылку "Моя настройка", а затем – ссылки "Личный макет" и "Макет панели действий".

■ Пользовательские веб-апплеты

Администратор может создать веб-апплеты, которые добавляются к панели действий, отображая веб-контент HTML (например, опросы, видео) и RSS-каналы. Для получения дополнительной информации о пользовательских веб-апплетах см. раздел [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 1220).

Разделы панели действий можно свернуть и развернуть. Чтобы свернуть раздел, щелкните значок минуса (-), чтобы развернуть - значок плюса (+).

Параметры настройки панели действий при перемещении по Oracle CRM On Demand сохраняются. Если скрыть панель действий, параметры настройки для разделов в пределах панели действий сохраняются, даже если эта панель будет скрыта, и они будут доступны, если панель действий снова развернуть.

Если у роли пользователя есть соответствующие полномочия, пользователь может изменить макет своей панели действий через глобальную ссылку "Моя настройка". Можно скрыть или показать любой из разделов панели действий, включая веб-апплеты, к которым администратор компании открыл доступ в макете панели действий для соответствующей роли пользователя. Для получения дополнительной информации см. раздел [Изменение макета панели действий](#) (см. "Изменение своего макета панели действий" на стр. 703).

Вкладки

Наверху каждой страницы находятся вкладки основных типов записей. При переходе на вкладку открывается главная страница соответствующего типа записи. Например, при переходе на вкладку "Контакты" открывается главная страница "Контакты".

Количество отображаемых вкладок зависит от размера и разрешения окна браузера и от количества вкладок, установленных пользователем в макете вкладок. Если в пользовательском макете больше вкладок, чем может поместиться в окне браузера, рядом с крайней правой вкладкой появляется стрелка. При нажатии стрелки открывается список, в котором можно выбрать любую вкладку, имеющуюся в пользовательском макете вкладок, но не уместившуюся на экране.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если ширина окна браузера меньше 1024 пикселей и некоторые из доступных вкладок не видны, внизу страницы появляется линейка прокрутки, позволяющая прокрутку до стрелки, которая открывает список доступных вкладок.

Дополнительные сведения о макете вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок](#) (на стр. 701).

Разделы

На каждой странице есть области под названием *разделы*. В таких разделах группируется информация, связанная с типами используемых записей.

Например, на главной странице "Субъекты" отображаются разделы "Списки субъектов", "Задачи субъектов", "Недавно измененные субъекты" и "Диаграмма анализа субъектов".

Ниже описываются возможные типы информации в разделах.

- **Списки.** В строках отображаются списки записей.
- **Формы.** Отображается форма с полями для ввода сведений о записях.
- **Диаграммы/графики.** Представление информации на различных диаграммах и графиках.

На страницах "Сведения" имеется возможность свертывания и развертывания как всей формы, так и отдельных ее разделов. Это помогает избежать лишнего пролистывания и скрыть ненужную

информацию. Чтобы свернуть форму или раздел, требуется щелкнуть значок (-), чтобы развернуть раздел или форму, необходимо щелкнуть значок (+). Кнопки любого раздела отображаются, даже если он свернут. Развернутое или свернутое состояние разделов сохраняется для последующих сеансов.

На страницах "Список" и "Правка" развертывание и свертывание не поддерживается.

Сообщения об ошибках и текст экранной справки

Когда выводятся сообщения об ошибках, они обозначаются следующим значком:



Текст экранной справки обозначается следующим значком:



Глобальные ссылки

Наверху каждой страницы в Oracle CRM On Demand есть несколько ссылок. В приведенной ниже таблице описывается действие, выполняемое при нажатии каждой ссылки.

Щелчок этой ссылки	Является ли это
Обучение и поддержка	<p>Открывается главная страница "Обучение и поддержка", на которой предоставляется доступ к ряду ресурсов для обучения и поддержки, включая расписание бесплатных веб-семинаров Oracle CRM On Demand и других учебных курсов.</p> <p>Данная страница позволяет создать запрос на обслуживание. Требуется предоставить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">■ любые сообщения об ошибках, появившиеся в рабочем окне;■ описание неполадки, включая действия, которые выполнялись во время возникновения ошибки.
Администратор	Открываются страницы, позволяющие администраторам настраивать приложение. Они доступны только пользователям, которым назначена роль с административными полномочиями.
Моя настройка	Открывается личная главная страница для обновления личного профиля и изменения макета страницы.
Удаленные элементы	Открывается страница "Удаленные элементы" для просмотра и восстановления элементов, удаленных не раньше 30 дней.

Щелчок этой ссылки	Является ли это
Справка	Открывается интерактивная справка с темой верхнего уровня. В окне справки отображается оглавление и вкладка "Поиск" для поиска информации в файлах справки. В любом окне справки предоставляется доступ к PDF-версии содержимого справки, позволяющей распечатывать отдельные темы или всю справку целиком.
Выход	Выход из Oracle CRM On Demand.

Дополнительные ссылки

На каждой странице также содержится несколько ссылок, которые отображаются справа от названия страницы. В приведенной ниже таблице описывается действие, выполняемое при нажатии каждой ссылки.

Щелчок этой ссылки	открывает раздел
Изменить макет	(Только главные страницы и страницы "Сведения".) Открывается страница "Изменить макет" для добавления, изменения порядка или скрытия разделов просматриваемой страницы.
Справка	Открывается тема интерактивной справки, соответствующая текущей странице или процедуре.
Подготовлено для печати	Открывается страница "Печать" для печати данных текущей страницы. Это действие доступно для всех страниц, <i>кроме</i> страниц "Правка".

Постраничный обзор Oracle CRM On Demand

В Oracle CRM On Demand для каждого типа записи (субъекты, контакты и т. д.) предоставляется несколько веб-страниц.

Главные страницы

На большинстве главных страниц отображаются задачи, которые связаны с типами записей, соответствующими данной странице, например задачи, относящиеся к субъектам. Обычно также представлены определенные администратором фильтрованные списки, а также аналитические диаграммы, связанные с текущей работой. На главных страницах также могут находиться веб-виджеты, RSS-каналы и другой веб-контент. Это зависит от настроек, сделанных администратором компании.

Из главной страницы предоставляется переход к другим страницам для управления различными типами информации.

Страницы "Список"

На страницах "Список" отображается подмножество записей, соответствующее выбранному на главной странице списку. На страницах "Список" разрешается выполнять следующие действия:

- просматривать несколько записей одновременно;
- находить записи для просмотра, удаления или обновления;
- обновлять поля на активной странице "Список";
- создавать новые записи;
- добавлять списки в раздел "Списки избранного" на панели действий.

Кроме того, можно использовать меню уровня записи (около каждого имени записи) для выполнения различных действий с перечисленными записями, включая следующие:

- открыть страницу правки для записи (выбрав пункт "Правка"), где можно изменять все поля в записи;
- создать новую запись, скопировав существующую запись (администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись);
- удалить запись.

Страницы "Управление списками"

На страницах "Управление списками" отображаются стандартные фильтрованные списки, а также собственные списки и списки, созданные менеджерами для использования сотрудниками. На страницах "Управление списками" можно выполнять следующие действия:

- удалять списки;
- просматривать весь список фильтрованных списков;
- изменять список (собственный или созданный менеджерами) или начинать процесс создания другого фильтрованного списка;
- выбирать списки для добавления в раздел "Списки избранного" на панели действий.

Страницы "Сведения"

На странице "Сведения" отображается информация об одной записи. В верхнем разделе содержатся поля для этой записи, которые можно обновлять (если внутритекстовая правка включена). Нижние разделы страниц "Сведения" представляют собой связанные разделы записи, которые позволяют:

- создавать другие записи, связанные с выбранной записью, например примечания или действия;
- просматривать уже связанные записи;
- изменять некоторые поля записей, связанных с основной записью (если внутритекстовая правка включена).

В нижней части окна браузера может отображаться проекционный экран. *Проекционный экран* представляет собой список ссылок на разделы связанной информации страницы (например, разделы связанных записей). Он отображается, если включена функциональная возможность проекционного экрана.

ПРИМЕЧАНИЕ. Функциональная возможность проекционного экрана может быть включена или отключена каждым пользователем или администратором компании. Персональные настройки переопределяют настройки компании. Сведения об изменении настроек проекционного экрана см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684). Цвета в проекционном экране зависят от используемой темы. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе [Настройка темы](#) (на стр. 694).

Если проекционный экран включен, можно щелкнуть содержащиеся в нем ссылки для перехода на различные информационные разделы страницы, не прокручивая страницу. Проекционный экран можно свернуть, щелкнув в нем значок минуса (-); чтобы затем его вновь развернуть, щелкните значок плюса (+). Свернутое или развернутое состояние проекционного экрана сохраняется для всех типов записей, пока не будет изменено вновь, даже при выходе из Oracle CRM On Demand и повторном входе.

Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле.

На страницах "Сведения" можно выполнить также следующие действия:

- создать новую запись, скопировав существующую (для большинства типов записей). Администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись;
- развернуть и свернуть разделы страниц "Сведения". Эти настройки сохраняются, пока не будут изменены вновь, даже при выходе из Oracle CRM On Demand и повторном входе.
- Чтобы добавить запись в раздел "Избранные записи" на панели действий, на странице "Сведения" требуется нажать соответствующий значок.
- Для добавления примечаний или просмотра примечаний от других пользователей следует нажать значок "Примечание".
- Примечание можно отправить другому пользователю, наведя указатель мыши на его имя. См. страницу [Отправка примечаний другим пользователям](#) (на стр. 101).

На страницах сведений также содержатся пользовательские веб-апплеты, настроенные администратором. Они используются для вставки на страницу веб-виджетов, RSS-каналов и другого веб-контента. Дополнительные сведения см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 1220).

Страницы "Правка"

На страницах "Правка" отображаются поля одной записи с возможностью их изменения. Эти страницы можно использовать для обновления информации о записи. Поля записи на страницах "Правка" идентичны верхней части страниц "Сведения".

На страницах "Правка" и "Сведения" могут содержаться поля пользовательских веб-ссылок. Администратор настраивает отображение конкретной веб-ссылки на странице "Правка", "Сведения" или на обеих. См. описание в разделе [Настройка веб-ссылок](#) (на стр. 1184).

Отображение и скрытие панели действий

Если панель действий доступна для роли пользователя, она отображается в левой части страниц Oracle CRM On Demand при каждом входе пользователя в Oracle CRM On Demand. На протяжении сеанса Oracle CRM On Demand панель действий можно при необходимости скрывать и отображать вновь.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании назначает каждой роли пользователя определенный макет панели действий. Администратор также может сделать эту панель недоступной для каких-либо ролей пользователей. Для пользователей с такими ролями панель действий не отображается.

Далее описываются процедуры, позволяющие скрыть и показать панель действий.

Скрытие панели действий

- Щелкните в промежутке между панелью действий и основной частью страницы.

СОВЕТ. Если подвести указатель мыши к области между панелью действий и основной частью страницы, цвет этой области изменится, и появится подсказка "Скрыть панель действий".

Отображение панели действий

- Щелкните в области слева от страницы.

СОВЕТ. Если подвести указатель мыши к области слева от страницы, цвет этой области изменится, и появится подсказка "Показать панель действий".

Моя главная страница

"Моя главная страница" позволяет просматривать информацию для текущего рабочего дня. Ниже описываются доступные действия.

- Проверка расписания встреч в разделе "Календарь на сегодня".
- Просмотр в разделе "Сигналы" предупреждений, связанных с определенным временем, которые информируют о крайних сроках, например для отправки прогнозов. Предупреждения настраиваются администратором.
- Проверка в разделе "Открытые задачи" списка открытых задач, сортировка по дате окончания и приоритету (направленная вверх стрелка – "1 - высокий", нет стрелки – "2 - средний", направленная вниз стрелка – "3 - низкий").

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Просмотр недавно созданных или недавно измененных записей.

В стандартном приложении раздел "Мои недавно созданные зацепки" отображает зацепки, которые были созданы последними. Пользователь или администратор компании могут настроить страницу "Моя главная страница" для отображения других типов записей.

- Просмотрите результаты соответствующего анализа.

На странице "Моя главная страница" присутствует один или несколько разделов отчетов в зависимости от того, как администратор компании настроил страницу "Моя главная страница". В стандартном приложении в "Моя главная страница" представлен анализ качества возможностей за текущий квартал (качество канала распространения за текущий квартал).

- Просмотрите Web-виджеты, RSS-каналы и другой веб-контент.

В зависимости от того, что настроил администратор компании и что включено в макет страницы, на странице "Моя главная страница" отображается внедренный веб-контент. Такой веб-контент включает Web-виджеты, например карты Google или корпоративные видеозаписи, и RSS-каналы. Дополнительные сведения о настройке внешнего веб-контента см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 1220).

Макет страницы "Моя главная страница" настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

В следующей таблице приведены инструкции для типичных задач, выполняемых со страницы "Моя главная страница".

Операция	Выполните следующие шаги
Сигналы	
Просмотр всех сигналов	В разделе "Сигналы" нажмите ссылку "Показать весь список". Открывается страница "Сигналы".
Просмотр сигнала	В разделе "Сигналы" нажмите эту ссылку для сигнала. Откроется страница "Сигнал" с дополнительной информацией о данном сигнале.
Встречи	
Создание встречи	В разделе "Календарь на сегодня" нажмите кнопку "Создать". На странице "Редактирование встречи" внесите требуемую информацию и сохраните запись.
Просмотр записи встречи	В разделе "Календарь на сегодня" нажмите ссылку "Тема" для встречи, которую требуется просмотреть. Откроется страница "Сведения о встрече".
Просмотр встреч текущего месяца	В заголовке раздела "Календарь на сегодня" нажмите значок 31. Откроется календарь с расписанием на текущий месяц.
Просмотр встреч текущей недели	В заголовке раздела "Календарь на сегодня" нажмите значок 7. Откроется календарь с расписанием на текущую неделю.
Просмотр сегодняшних встреч	В разделе "Календарь на сегодня" нажмите ссылку "Просмотреть календарь" или значок 1. Откроется календарь со списком встреч на сегодня.
Макет	
Изменение макета страницы "Моя главная страница".	Чтобы изменить информацию, которая появляется в двух разделах главной страницы пользователя, выберите "Изменение макета" и щелкните стрелки, чтобы добавить или удалить разделы, и организовать разделы на странице.
Записи	
ПРИМЕЧАНИЕ. В стандартном приложении раздел "Мои недавно созданные зацепки" отображает зацепки, которые были созданы последними. Пользователь или администратор	

Операция	Выполните следующие шаги
компании могут настроить страницу "Моя главная страница" для отображения других типов записей, например недавно измененных субъектов.	
Создание записи	В строке заголовка раздела с записями нажмите "Создать". На странице правки заполните необходимую информацию и сохраните запись.
Просмотр записи	В разделе с записями щелкните ссылку записи, которую требуется просмотреть. Откроется страница сведений о записи.
Просмотр списка записей	В разделе, отображающем записи, щелкните "Показать весь список". Откроется страница "Список записей".
Отчеты	
Срез диаграммы по другой категории	В зависимости от представленного анализа можно нажать раскрывающийся список или изменить выбор. На диаграмме и в таблице содержатся данные, сгруппированные на основе выбора пользователя. В стандартном приложении это можно сделать с помощью раздела "Качество канала распространения за текущий квартал".
Просмотр записей с сегментом в диаграмме или таблице	В зависимости от представленного анализа можно детализировать сегмент или открыть ссылку, чтобы просмотреть записи, составляющие данную категорию. В стандартном приложении это можно сделать с помощью раздела "Качество канала распространения за текущий квартал".
Задачи	
Создание задачи	В разделе "Открытые задачи" нажмите кнопку "Создать". На странице "Редактирование задачи" внесите требуемую информацию и сохраните запись.
Просмотр записи задачи	В разделе "Открытые задачи" нажмите ссылку "Тема" для задачи, которую требуется просмотреть. Откроется страница "Сведения о задаче".

Просмотр своих сигналов

Сигналы для всей компании появляются в разделе "Моя главная страница". Администраторы используют сигналы для широковещательной рассылки в рамках всей компании, например для распространения уведомлений о собраниях и изменениях политики. Если пользователь является торговым представителем, чья информация включена в прогнозы по продажам компании, пользователь также будет получать сигнал, когда генерируется прогноз.

Просмотр своих прогнозов

7 Нажмите вкладку "Главная".

8 В разделе "Сигналы" предусмотрено выполнение следующих операций:

- Нажмите ссылку сигнала, который требуется просмотреть, если она в настоящее время отображается на странице "Моя главная страница".

Открывается страница "Сигналы" с дополнительной информацией об этом сигнале.

- Нажмите ссылку "Показать весь список".

Открывается страница "Сигналы" (список), на которой можно выбрать сигнал, выбрать параметр в раскрывающемся списке для ограничения типов просматриваемых записей о сигналах или создать собственный отфильтрованный список для сигналов.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля сигналов](#) (см. "[Поля предупреждений](#)" на стр. 1151)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

Работа с центром сообщений

Центр сообщений на панели действий позволяет эффективно, из одной точки, управлять своими заметками, заметками от других пользователей и заметками о записях. Центр сообщений повышает эффективность связи и совместной работы в Oracle CRM On Demand.

Центр сообщений может содержать:

- **Заметки, созданные самим пользователем.** В центре сообщений пользователь может создавать свои заметки. Это полезно для регистрации действий, которые требуется отслеживать, или для информации, которая может пригодиться в дальнейшем. Эти личные заметки обозначены значком ключа.
- **Заметки о записях, на которые подписан пользователь.** В типах записей, которые поддерживают функцию заметок, можно отслеживать сообщения о конкретной записи, перейдя на страницу сведений о ней и подписавшись на новые примечания, добавляемые к записи. В этом случае вы будете получать копии всех примечаний в Центр сообщений и получите возможность отвечать из Центра сообщений. Передаются только копии новых примечаний, добавленных к записи, но не примечания о других изменениях записи.
- **Примечания, посланные вам другими пользователями.** Другой пользователь имеет возможность нажать значок примечания рядом с вашим именем на странице приложения и послать вам примечание. Примечания, посланные таким способом, отмечаются значком, на котором изображено два человека.

Центр сообщений содержит значок примечания, рядом с которым отображается количество новых сообщений.

При нажатии значка примечания отображается список примечаний. Для каждого примечания отображается имя пользователя, создавшего примечание, а также тема примечания или начальная часть текста примечания, если тема не задана. Кроме того, отображается дата примечания или время, если примечание было создано сегодня.

Из списка примечаний можно выполнять следующие действия:

Операция	Выполните следующие шаги
Просмотреть примечание	Прокрутите список до нужного примечания. Если примечание привязано к записи, на которую вы подписаны, можно перейти к записи по ссылке в примечании.
Создать примечание	Нажмите "Создать примечание". Если необходимо, введите тему в первой строке, введите сообщение и нажмите "Сохранить". Тема является необязательной. Если тема не указана, первые несколько символов текста примечания копируются в строку темы.
Ответить на примечание	Прокрутите список до нужного примечания, нажмите "Ответить" и введите примечание. При нажатии пункта "Сохранить" ответ отсылается в центр сообщений пользователя, пославшего примечание. Если выбрать вариант "Отправить", ответ будет отправлен на соответствующую страницу сведений и отослан всем пользователям, подписанным на запись.
Удалить примечание	Прокрутите список до нужного примечания и нажмите "Удалить". Данное действие удаляет копию примечания из центра сообщений, но не удаляет оригинал примечания на странице сведений о записи.
Посмотреть сведения о том, кто послал примечание	Прокрутите список до нужного примечания и нажмите имя пользователя. Будет отображена страница "Сведения о пользователе" данного пользователя.

Существует возможность встроить центр сообщений в другое сообщение как веб-виджет. Подробнее см. раздел [Встраивание виджета центра сообщений](#) (на стр. 707).

Если центр сообщений встроен как веб-виджет, можно нажать кнопку "Обновить" для загрузки в центр сообщений последних сообщений от Oracle CRM On Demand.

Работа с апплетами для RSS-каналов

Для подписки на интересующее пользователя часто обновляемое содержимое, например записи в дневниках пользователей, заголовки новостей или подкасты, можно использовать апплеты Oracle CRM On Demand для RSS-каналов. Данное содержимое может, например, пополнять данные по взаимодействию с клиентами информацией от новостных агентств, для которых имеется подписка. Основные новости рынка могут отображаться на главной странице пользователя. Конкретные новости и информация для работников клиента могут отображаться на странице сведений о контакте.

Oracle CRM On Demand содержит встроенное в приложение средство чтения RSS-каналов, которое накапливает содержимое, исключая необходимость выхода из приложения. Например, вместо того, чтобы переходить на другие сайты для получения рыночных новостей, можно получить всю информацию

прямо в Oracle CRM On Demand. Кроме сбора информации, средство для чтения RSS-каналов также принимает параметры полей пользователей и записей.

Апплеты RSS-каналов являются типом пользовательских веб-апплетов, созданных администратором компании, в которых указан URL для RSS-канала. Поэтому апплеты RSS-каналов могут отображаться в следующих местах:

- Моя главная страница
- Главные страницы записей
- Страницы сведений о записях
- Панель действий

Подробнее о пользовательских веб-апплетах см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 1220).

Если апплет не отображается на странице или на панели действий, то его необходимо добавить к макету страницы.

Администратор компании может задействовать возможность конфигурации апплета RSS-каналов. В этом случае рядом с апплетом отображается ссылка 'Настроить', позволяя изменить имя апплета и связанный с апплетом URL для отображения другого RSS-канала. Если возможность настройки апплета RSS-канала выключена, ссылка 'Настроить' не отображается.

Администратор компании обычно делает настраиваемыми только несколько апплетов RSS-каналов.

Если администратор компании удаляет апплет RSS-канала, пользовательская версия апплета также удаляется из приложения. Например, если один пользователь имеет на своей главной странице апплет, настроенный на новости CNN, а другой пользователь настроил апплет на своей главной странице на новостной канал NBC, то оба пользователя потеряют доступ к каналу апплета, если первоначальный апплет RSS-канала будет удален.

Для настройки апплета RSS-канала

- 1** Нажмите по ссылке 'Настроить'.
- 2** В поле 'Имя' введите имя для апплета.
- 3** В поле 'URL' отредактируйте URL требуемым образом.
- 4** Нажмите 'Сохранить'.

Канал обновляется данными, полученными с указанного URL.

Примечание. Можно нажать 'Использовать значение по умолчанию' для возврата к URL, заданного администратором компании.

Работа с записями

В разделе описываются общие процедуры работы с большинством записей. Если нажать одну из перечисленных ниже тем, отображаются пошаговые инструкции по выполнению соответствующих действий.

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Поиск записей](#) (на стр. 46)
- [Предварительный просмотр записей](#) (на стр. 65)
- [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68)
- [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 76)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83)
- [Экспорт записей в списках](#) (на стр. 91)
- [Передача владения записями](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)
- [Обновление групп записей](#) (на стр. 96)
- [Объединение записей](#) (на стр. 97)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Печать содержимого страниц](#) (см. "[Печать отображаемой на страницах информации](#)" на стр. 123)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453)

Создание записей

Записи можно создавать из различных областей данного приложения. Выбранная область зависит от цели.

- Создание записи во всплывающем окне, которое не зависит от используемых записей. Это не повлияет на скорость работы в основной области приложения
- Создание записи в результате нажатия кнопки "Создать" на главной странице, на странице "Список" или "Сведения". В каждой из этих страниц открывается та же форма, что и при использовании других способов. Однако в этом случае управление из текущей страницы передается на страницу "Правка". Для возвращения к исходной странице потребуется воспользоваться ссылкой "Назад".

- Создание записи для другого типа записей, который автоматически связывается с текущей рабочей записью.

Существуют следующие способы создания новых записей:

- При импорте записей:
 - Использование помощника импорта для импорта записей из внешних файлов CSV, если роль пользователя имеет полномочия "Личный импорт"
 - Использование служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand
 - Использование веб-служб для синхронизации записей с другими приложениями

Тип записей, которые можно импортировать, зависит от полномочий, назначенных роли пользователя. Дополнительные сведения об импорте записей из внешних файлов CSV и других внешних источников см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453).

- Преобразование записей зацепок. В зависимости от параметров, выбранных на странице "Преобразование зацепки", путем преобразования записи зацепки можно создать одну или несколько следующих записей:
 - запись организации (субъекта);
 - запись контакта;
 - запись возможности;

Дополнительные сведения о преобразовании зацепок см. в разделе [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности](#) (на стр. 186).

- Преобразование записей регистрации сделок. В зависимости от параметров, выбранных на странице "Преобразование регистрации сделки", путем преобразования записи регистрации сделки можно создать одну или несколько следующих записей:
 - запись организации (субъекта);
 - запись контакта;
 - запись возможности;

Дополнительные сведения о преобразовании регистрации сделок см. в разделе [Преобразование регистрации сделок в субъекты, контакты или возможности](#) (см. "Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности" на стр. 391).

СОВЕТ. Чтобы предотвратить дублирование записей, рекомендуется выполнить поиск записи, прежде чем создавать новую. См. раздел [Поиск записей](#) (на стр. 46).

ПРИМЕЧАНИЕ. Звездочка (*) рядом с именем поля указывает, что это поле является обязательным.

Создание записи с помощью раздела "Создать"

- 1 На любой странице перейдите в раздел "Создать" панели действий.
- 2 В списке выберите ссылку для требуемого типа записей.
- 3 В форме "Новая запись" введите требуемые данные.

- 4 Сохраните запись.

Создание записи на главной странице, на странице "Список" или "Сведения"

- 1 На любой из этих страниц нажмите кнопку "Создать" в заголовке.
- 2 На странице "Правка" введите требуемые данные.
- 3 Сохраните запись.

Создание записи, связанной с выбранной записью

- 1 Выберите запись
Инструкции по выбору записи см. разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Проллистайте содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела.
- 3 В заголовке раздела нажмите кнопку "Создать" или "Добавить".
- 4 На странице "Правка" введите требуемые данные.
- 5 Сохраните запись.

Ввод информации в записи

При создании записей информацию можно вводить в некоторых полях непосредственно или выбирать значения из раскрывающегося списка. Кроме того, рядом с некоторыми полями справа находится значок. Если его нажать, открывается окно для выбора или ввода значений. Ниже описываются такие значки.

- **Значок телефона.** Ввод номера телефона.
- **Значок календаря.** Выбор даты.
- **Значок валюты.** Поиск и выбор валюты.
- **Значок поиска (лупа).** Поиск и выбор одной или нескольких записей, которые связываются с создаваемой записью. Значок поиска также используется для выбора значений в полях списков выбора с множественным выбором.

О списках выбора с множественным выбором

Список выбора с множественным выбором – это список выбора, из которого можно выбрать несколько значений. Если щелкнуть значок поиска для списка выбора с множественным выбором, открывается всплывающее окно, позволяющее выбрать требуемые значения, перемещая их из списка "Доступно" в список "Выбрано". Можно также отсортировать значения в списке "Выбрано".

Списки выбора с множественным выбором поддерживаются для следующих типов записей:

- Организация

- Операция
- Контакт
- Пользовательский объект 01
- Пользовательский объект 02
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Запрос на обслуживание

О полях для номеров телефонов

Рядом с полями номеров телефонов имеется значок телефона. Если щелкнуть значок, будет открыто окно проверки телефона, где можно выполнить следующие действия:

- Выбрать страну для номера телефона.
- Ввести код города или области.
- Ввести местный номер.
- Ввести добавочный номер, если он существует.

При сохранении номера телефона Oracle CRM On Demand добавляет перед введенным номером следующие данные:

- Значок плюса (+) для представления кода доступа к международной телефонной линии для набора номера страны пользователя.

Например, если в настройках национальных параметров в записи пользователя указан английский язык (США), значок плюса представляет код доступа к международной линии 011. Если в настройках национальных параметров в записи пользователя указан французский язык (Франция), знак плюса представляет код доступа 00.

- Код вызова страны, выбранной для номера телефона.

Например, если в качестве страны для номера телефона выбрана Испания, Oracle CRM On Demand добавляет к номеру телефона 34 после знака плюса.

СОВЕТ. Если необходимо определить код вызова страны, следует щелкнуть значок телефона, выбрать страну и сохранить информацию. Код страны отображается в поле "Телефон".

О полях адресов

В данном приложении используются разные поля адресов в соответствии с особенностями конкретной страны. Например, если для адреса выставления счетов субъекта в качестве страны выбрать Японию, дополнительные поля адресов превращаются в поля, необходимые для японских адресов, таких как Chome, Ku и Shi/Gun.

Обычно сведения об адресах хранятся вместе с записями специального типа. Однако некоторые адреса переносятся при связывании записей. Например, если для субъекта ввести адреса выставления счетов и

доставки, при связывании субъекта с контактом адрес выставления счетов появляется на странице "Сведения о контакте".

Если администратор компании добавил в приложение раздел "Адреса", это позволяет отслеживать дополнительные адреса для таких записей, как субъекты и контакты. При отслеживании адресов для контактов основной адрес всегда тот, который введен в разделе "Дополнительный адрес".

Поиск записей

Для поиска конкретной записи, такой как субъект, контакт или возможность, используется один из описанных ниже способов.

■ Раздел "Поиск" на панели действий

Раздел поиска, расположенный в левом верхнем углу, позволяет быстро найти существующую запись. В разделе поиска можно выполнить поиск большинства типов записей. Перед созданием нового субъекта, контакта и т. п. полезно осуществить поиск – возможно, они уже созданы.

■ Поиск по алфавиту или быстрый поиск на страницах списков для типа записи

Для каждого типа записей есть страница списка для просмотра подмножества записей или их сортировки.

■ Окна поиска для некоторых полей

Во время ввода информации о записи рядом с полем может отображаться значок поиска. Это указывает на возможность выбора готовой записи для заполнения поля вместо ввода данных вручную. В окне поиска записи отображаются в виде списка и там, где доступно, можно воспользоваться поиском по алфавиту или быстрым поиском.

Использование раздела "Поиск" для поиска записей

В первом поле раздела "Поиск" на панели действий можно выбрать тип искомой записи. Можно выбрать "Все", чтобы искать все типы записей, или указать конкретный тип записи. Для раздела "Поиск" можно указать тип записи по умолчанию. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка типа по умолчанию искомой записи](#) (см. "[Настройка типа записи поиска по умолчанию](#)" на стр. 693).

Если выполняется поиск по одному типу записей, результаты поиска выводятся на странице "Список", и затем можно работать со списком записей. Число полей (столбцов), отображенных в списке, определяется макетом поиска, который настроен администратором компании для роли данного пользователя и типа записи. Список можно еще уточнить, используя функции управления списками Oracle CRM On Demand, а результаты поиска можно сохранить как новый список. Для получения дополнительной информации об управлении списками записей см. раздел [Работа со списками](#) (на стр. 77).

В случае поиска по всем типам записей открывается страница "Результаты поиска" с различными разделами для каждого типа записи, обнаруженной во время поиска.

При поиске по текстовым полям не учитывается регистр, если текст с учетом регистра не отображается в поле ввода затененным. Если щелкнуть это поле, затененный текст исчезнет.

В разделе "Поиск" на панели действий также содержится ссылка на страницу "Расширенный поиск", позволяющую выполнять поиск сразу по нескольким типам записей и датам. Расширенный поиск также

предоставляет улучшенные возможности фильтрации. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51).

Oracle CRM On Demand поддерживает два типа поиска: целенаправленный поиск и поиск по ключевым словам. Тип поиска определяет администратор компании. Обычно целенаправленный поиск обеспечивает более высокую скорость обработки запросов.

ПРИМЕЧАНИЕ. В разделе "Поиск" на панели действий только для целенаправленного поиска может быть отображен селектор книг, который позволяет сузить поиск таким образом, чтобы просматривались только записи, принадлежащие к книге определенного пользователя (поиск по пользователю) или пользовательской книге (поиск по книге). Для получения дополнительной информации см. раздел [Использование селектора книг](#) (на стр. 64).

Целенаправленный поиск

Если администратор компании настраивает для компании целенаправленный поиск по умолчанию, в разделе "Поиск" панели действий будет показано несколько полей поиска. Отображаемые поля определяются типом записи, выбранным в списке выбора типа записи, и макетами поиска, которые установлены администратором компании для каждого типа записи. При целенаправленном поиске возвращаются записи, у которых значения, указанные в полях поиска, соответствуют значениям записей выбранного типа. Отображаются только те записи, где найдено соответствие для каждого из введенных значений (это эквивалентно использованию условия "И" между полями поиска). Если оставить поле поиска незаполненным, это поле не будет учитываться во время поиска.

ПРИМЕЧАНИЕ. При выполнении поиска с помощью панели действий нельзя указывать в поле значение null. Чтобы указать значение null, необходимо использовать расширенный поиск. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51).

Подстановочные знаки при целенаправленном поиске

По умолчанию к каждому искомому значению, введенному в поле целенаправленного поиска, добавляется подстановочный знак или знак звездочки (*), поэтому добавление подстановочного знака в строку поиска не требуется. Можно указать подстановочный знак перед искомыми значениями или между ними. Использование подстановочных знаков в списках выбора с предварительно определенными значениями невозможно.

Например, при целенаправленном поиске записей субъектов макет поиска по умолчанию позволяет вводить строки поиска для полей "Имя субъекта" и "Местоположение". В этих полях не учитывается регистр. Если в поле "Имя субъекта" ввести *B*, а в поле "Местоположение" указать *Head*, выражение для целенаправленного поиска будет интерпретироваться следующим образом:

Показать все субъекты, где имя субъекта представляет "B*" и местоположение представляет "Head*"

В результате поиска возвращаются все субъекты, где имя субъекта начинается с буквы *B* (прописной и строчной) и значение в поле "Местоположение" начинается со слова *Head* (любая комбинация прописных и строчных букв).

ПРИМЕЧАНИЕ. Использование подстановочного знака влияет на производительность. Скорость поиска значения с указанным вначале подстановочным знаком будет самой низкой.

Использование подстановочных знаков ограничено при поиске точных соответствий, как описано в следующем разделе.

Поиск точных соответствий

Если известно точное значение в поле искомой записи, можно выполнить поиск точных соответствий, предварив строку поиска знаком равенства (=). Когда в начале строки поиска добавляется знак равенства, поведение при целенаправленном поиске будет следующим:

- Подстановочный знак не добавляется в конце строки поиска.

Если в поле поиска учитывается регистр, в результате поиска возвращаются точные соответствия для строки поиска. Если в поле поиска не учитывается регистр, в результате поиска возвращаются соответствия независимо от регистра.

Например, если ввести в поле "Имя организации" в качестве искомого значения *=Acme*, в результате поиска будут возвращены все записи организации с именем *Acme* или *ACME* либо другие варианты с сочетаниями разных регистров, поскольку в поле "Имя организации" не учитывается регистр. В результате поиска не будут возвращаться записи, где в имени организации содержится не только слово *Acme*, но и другие символы, например *Acme Inc*, *Acme Incorporated* либо *Acme SuperStore*.

- Если в строке поиска явным образом используется подстановочный знак, он обрабатывается как текст.

Предположим, например, что имеются две записи организации с именами *Acme** и *Acme Super Store*. Если ввести в поле поиска имени организации значение *=Acme**, в результате поиска будет возвращена запись с именем организации *Acme**, но не будет возвращена запись с именем организации *Acme Super Store*.

- Если значение поля в записи начинается со знака равенства, в качестве части строки поиска будет рассматриваться только второй знак равенства, введенный в поле поиска.

Предположим, например, что имеются две записи организации с именами *=Acme Super Store* и *Acme Super Store*. Если ввести в поле поиска имени организации значение *=Acme Super Store*, в результате поиска будет возвращена запись с именем организации *=Acme Super Store*, но не будет возвращена запись с именем организации *Acme Super Store*.

К использованию знака равенства в качестве префикса применяются следующие ограничения:

- Используемый в качестве префикса знак равенства не поддерживается для полей поиска типа поля телефона.
- Нельзя использовать знак равенства перед значением в поле поиска списка выбора.

Поиск по ключевым словам

Если администратор компании настраивает для компании поиск по ключевым словам, в разделе "Поиск" в панели действий будет показано только одно поле. При поиске по ключевым словам отыскиваются определенные поля, соответствующие тексту, который введен в поле поиска. В результате будут отображены все записи, содержащие введенную строку поиска в любом из просмотренных полей (это эквивалентно использованию условия "ИЛИ" в стандартных полях).

Например, в поиске по ключевым словам по записям запросов на обслуживание просматриваются поля "Номер обслуживания" и "Тема". Если в поле поиска на панели действий ввести значение *1234*, в результате будут выведены следующие записи:

- Все записи, у которых значение в поле "Номер обслуживания" включает строку *1234*, например запросы на обслуживание с номерами *12345* и *01234*.

- Все записи, у которых текст в поле "Тема" включает строку 1234, например *Клиент сообщил о проблеме с продуктом номер 1234*.

Некоторые типы записей не поддерживают поиск по ключевым словам. Список типов записей, поддерживающих поиск по ключевым словам, и сведения о полях, просматриваемых для каждого типа записи во время поиска по ключевым словам, см. в разделе [Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам](#) (на стр. 55).

В следующей процедуре описано, как найти запись с помощью раздела поиска панели действий.

Порядок поиска записи с помощью раздела "Поиск"

- 1 Из любой страницы перейдите к разделу "Поиск" в левом верхнем углу.
- 2 Порядок поиска по всем типам записей или ограничение поиска одним типом записей
 - a В раскрывающемся списке выберите "Все" (медленно обрабатываемый запрос) или тип записей (быстро обрабатываемый запрос).
 - b В зависимости от настроек искомое значение вводится в одном или нескольких текстовых полях.
 - c Нажмите "Искать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в раскрывающемся списке типов записей выбрать значение "Все", в поиск включаются типы записей "Пользовательский объект 01", "Пользовательский объект 02" и "Пользовательский объект 03". Однако другие типы записей "Пользовательский объект" не включены.

СОВЕТ. Если выводится сообщение, указывающее, что время запроса поиска истекло, можно воспользоваться расширенным поиском, чтобы дополнительно уточнить критерии. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51). Кроме того, дополнительные сведения об оптимизации поиска и списков можно найти на сайте обучения и поддержки. Для получения доступа к сайту обучения и поддержки воспользуйтесь ссылкой "Поддержка клиентов" вверху страницы Oracle CRM On Demand.

- 3 Щелкните эту ссылку в рабочей записи.

В результате открывается страница "Сведения" для данной записи.

Поиск записи на странице списка

Приведенные ниже процедуры используются для поиска записей на странице списка. Дополнительные сведения о поиске записей на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

Порядок поиска записи на странице списка

- 1 Перейдите на вкладку типа искомой записи.
- 2 На главной странице записи выберите фильтрованный список с искомой записью.

К требуемому списку также можно перейти из раздела "Списки избранного" на панели действий, если он там доступен.

3 На странице списка разрешается делать следующее:

- использовать текстовый поиск для поиска записи.
- использовать для поиска записи быстрый поиск с помощью фильтра;
- Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.

4 Щелкните эту ссылку в рабочей записи.

Будет открыта страница сведений для данной записи.

Использование окон поиска для поиска записей

Если при вводе сведений о записи щелкнуть значок "Поиск" рядом с полем, будет открыто окно "Поиск" для поиска и выбора записей. В некоторых случаях можно выбрать только одну запись, в других случаях - несколько. При выборе записи автоматически создается связь с создаваемой основной записью. Если выбрать одну запись, связь будет одиночной. Если выбрать несколько записей, связь будет множественной. После выбора записи в данном поле отображается имя связанной записи.

Вид окна "Поиск" зависит от вида имеющейся связи (одиночная или множественная). Если связь одиночная, отображается один список записей с возможностью выбора одной записи. Если связь множественная, отображаются два списка: список доступных записей и список выбранных записей.

Вид окна "Поиск" также зависит от разрешенного для компании вида поиска: поиск по ключевым словам или целенаправленный поиск (рекомендованный способ поиска).

- **Если разрешен поиск по ключевым словам.** Отображается одно текстовое поле. В него требуется ввести критерий поиска и нажать клавишу Enter или нажать ссылку "Искать", чтобы обновить список записей.
- **Если разрешен целенаправленный поиск.** Справа от метки "Показать результаты, где" отображаются поля быстрого поиска с помощью фильтра. Можно ввести критерии поиска и нажать клавишу Enter или ссылку "Искать", чтобы уточнить список записей. Отображается также ссылка "Дополнительно" и селектор книг.

В окне поиска может отображаться селектор книг, позволяющий ограничить поиск записями, принадлежащими конкретному пользователю или книге. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование селектора книг](#) (на стр. 64).

Для некоторых типов записей в левом верхнем углу окна выводится дополнительный список. Например, если на странице "Редактирование задачи" в поле "Организация (субъект)" выбрать допустимое значение и открыть окно "Поиск" для поля "Основной контакт", в дополнительном раскрывающемся списке будет содержаться два значения: "Контакты для связанных субъектов" и "Все контакты". Если нажать кнопку "Искать", выбранное в раскрывающемся списке значение используется для уточнения списка записей.

Порядок поиска записей с помощью окна "Поиск"

1 Нажмите значок "Поиск" рядом с полем.

50 Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

2 Открывается окно "Поиск" со списком доступных записей.

В окне "Поиск" допускается выполнение описанные ниже действий.

- Если разрешен целенаправленный поиск, для фильтрации списка используется быстрый поиск с помощью фильтра. См. раздел [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- Если разрешен целенаправленный поиск, нажмите ссылку "Дополнительно" для фильтрации списка. Действия подобны описанным в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51).
- Для некоторых типов записей щелкните ссылку "Создать", чтобы создать новую запись для добавления в список.
- Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.

3 Откройте ссылку "Выбор", чтобы выбрать требуемые записи, и нажмите кнопку ОК.

В случаях с возможностью выбора нескольких записей нажмите ссылку "Выбор" для каждой требуемой записи. Выбранные записи перемещаются из списка "Доступные записи" в список "Выбранные записи".

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы удалить выбранную информацию и оставить данное поле пустым, в окне 'Поиск' необходимо нажать кнопку 'Очистить текущее значение'. Если включен параметр 'Интеллектуальные связи', кнопка 'Очистить текущее значение' недоступна.

Использование расширенного поиска

Расширенный поиск может использоваться для:

- Поиск записей одного или сразу нескольких типов
- Поиск записей с использованием полей поиска дат
- Поиск с использованием критериев фильтрации для каждого поля

Состав разделов, доступных на странице "Расширенный поиск", меняется в зависимости от того, сколько типов записей выбрано для поиска: один или несколько.

Расширенный поиск записей одного типа

Расширенный поиск для одного типа записи аналогичен целенаправленному поиску, выполняемому в разделе "Поиск" на панели действий. При поиске можно использовать несколько полей типа записи. Кроме того, расширенный поиск позволяет делать следующее:

- Выбирать в качестве полей поиска любые поля, доступные роли пользователя для просмотра
- Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр
- Задавать поля, которые следует показывать в результатах поиска

ПРИМЕЧАНИЕ. При расширенном поиске записей одного типа нельзя использовать знак равенства (=) для поиска точного соответствия. Вместо него в таких случаях следует использовать условие "Равно".

При использовании расширенного поиска записей одного типа состав полей, по которым можно вести поиск, и полей, которые можно просматривать в возвращаемых записях, определяется ролью пользователя, как поясняется ниже:

- Если для роли пользователя включена привилегия "Все поля в поиске и списках", то можно вести поиск по всем полям и просматривать все поля в возвращенных записях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий на все поля для поиска и списков, то можно вести поиск и просматривать только те поля, которые отображаются в макете страницы сведений, который назначен данной роли пользователя для данного типа записи. Если администратор определил для роли пользователя динамические макеты страниц для типа записи, то можно вести поиск и просматривать все поля, которые отображаются на различных динамических макетах страниц, назначенных данной роли пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. *Динамические макеты* - это макеты страницы с разными наборами элементов для различных записей одного типа, в зависимости от значения списка выбора, которое выбирает пользователь в определенном поле записи.

При расширенном поиске записей одного типа результаты поиска выводятся на странице списка, после чего можно работать со списком записей. Дополнительные сведения об управлении списками записей см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Расширенный поиск записей нескольких типов

Расширенный поиск нескольких типов записей производится по ключевым словам. В поиск можно включать все типы записей, поддерживающие поиск по ключевым словам, или некоторые из них. При расширенном поиске записей нескольких типов страница результатов поиска разбивается на разделы, по одному для каждого типа записи, включенного в поиск.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в списке типов записей, включаемых в поиск, выбрать пункт "Все типы записей", поиском будут охвачены только типы записей, поддерживающие поиск по ключевым словам. Поиск для типов записей, не поддерживающих поиск по ключевым словам, следует выполнять по отдельности.

Дополнительные сведения о поиске по ключевым словам см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

Расширенный поиск для одного типа записи

- 1 В панели действий, в разделе поиска, нажмите "Расширенный".
- 2 На странице "Расширенный поиск" выполните следующие действия:
 - d Установите переключатель в положение "Следующие типы записей".
 - e Установите флажок для типа записи, для которого требуется выполнить поиск.
 - f Убедитесь, что флажки всех остальных типов записей сняты.

3 В разделе "Поиск" выберите один из следующих вариантов:

- Набор записей
- Книга

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздел "Поиск" не отображается для типов записей, не имеющих владельцев, таких как "Продукт" и "Пользователь". Параметр "Книга" в разделе "Поиск" доступен только в том случае, если для компании включена поддержка книг.

4 В разделе "Поиск" выберите "Набор записей", а затем выберите один из следующих параметров, задающих просматриваемое множество записей:

- **Все записи, видимые данному пользователю** Сюда входят записи, к которым имеется хотя бы доступ на просмотр, в соответствии с местом пользователя в иерархии ответственности, уровнем доступа для роли и уровнем доступа к общим записям.
- **Все записи данного пользователя**
- **Все записи, в которых я - член команды.** В отфильтрованный список включаются только записи, удовлетворяющие одному из следующих условий:
 - Собственные записи данного пользователя.
 - Записи, к которым пользователю предоставлен совместный доступ владельцем в рамках команды.
 - Записи, к которым пользователю через групповые назначения предоставлен общий доступ к субъектам, операциям, контактам, домохозяйствам, возможностям и портфелям.
- **Все записи, принадлежащие мне или моим подчиненным.** В поиск включаются записи, принадлежащие вашим подчиненным, если в профиле компании включен параметр "Просмотр менеджера". Если этот параметр не включен, в поиск включаются только записи, принадлежащие вам.
- **Все записи, в которых я или мои подчиненные - члены команды.** В поиск включаются записи, доступные вашим подчиненным как членам команды, если в профиле компании включен параметр "Просмотр менеджера". Если этот параметр не включен, в поиск включаются только записи, доступные вам как члену команды.
- **Моя книга по умолчанию.** Настройки по умолчанию для селектора книг, заданные администратором компании.

5 Если в разделе "Поиск" выбран параметр "Книга", выберите книгу, пользователя или уполномоченного в селекторе книг.

Подробнее см. в разделе [Использование селектора книг](#) (на стр. 64).

6 При необходимости в разделе 'Выбрать учет регистра' установите флажок 'Без учета регистра'.

Если этот флажок установлен, поля для поиска без учета регистра символов выделяются в разделе "Ввод условий поиска" синим цветом.

7 В разделе "Ввести критерии поиска" выполните описанные ниже действия.

- a Выберите поле в списке полей.

Форма предварительно заполняется полями целенаправленного поиска для данного типа записи.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей поиска зеленым цветом. Включение в условия поиска поля, не оптимизированного для поиска, может замедлить поиск.

- b** Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр.

Дополнительные сведения об использовании условий фильтра см. в разделе [Об условиях фильтра](#) (см. "Об условиях фильтров" на стр. 57).

ВНИМАНИЕ! При вводе значений фильтра следуйте правилам, описанным в разделе [О значениях фильтра](#) (на стр. 62). В противном случае поиск нужных записей может завершиться неудачей.

Примеры

Субъекты: Если необходимо создать отфильтрованный список субъектов в Канаде с годовой выручкой более \$100000000, заполните форму следующим образом:

Поле	Условие	Значения	
Годовой доход	Больше	100000000	И
Страна	Равно	Канада	

Зацепки: Если необходимо создать отфильтрованный список зацепок с возможной выручкой более \$100000 и оценкой А или В, заполните форму следующим образом:

Поле	Условие	Значения	
Потенциальная выручка	Больше	100000	И
Оценка	Меньше	С	

- 8** Нажмите "Искать".

Расширенный поиск для нескольких типов записей

- 1** В панели действий, в разделе поиска, нажмите "Расширенный".
- 2** На странице расширенного поиска выберите нужный параметр:
 - Чтобы провести поиск по всем типам записей, поддерживающим поиск по ключевым словам, выберите "Все типы записей". Такой запрос выполняется медленнее.
 - Выберите "Следующие типы записей" и установите флажок для каждого типа записи, который требуется просматривать при поиске.
- 3** В поле "Ключевые слова" введите искомое значение, или оставьте это поле пустым, чтобы вести поиск только по заданным датам.

ПРИМЕЧАНИЕ. В поле "Ключевые слова" при вводе только части слова необязательно использовать подстановочный знак (*) - он автоматически добавляется в начало и в конец

введенного пользователем значения. Использование знака равенства (=) для поиска точного соответствия не поддерживается.

4 При необходимости введите диапазон дат (год должен обозначаться четырьмя цифрами, например 2010):

- Для встреч дата означает время (дату) начала.
- Для задач дата означает дату окончания.
- Для бизнес-возможностей дата означает дату закрытия.
- Для всех других типов записей дата означает дату создания.

5 Нажмите "Искать".

Результат отображается для каждого типа записи.

СОВЕТ. Если появится сообщение об истечении срока ожидания для запроса поиска, уточните условия поиска и повторите попытку. Дополнительные сведения об оптимизации поиска и списков см. на веб-сайте обучения и поддержки. Для перехода на сайт воспользуйтесь ссылкой "Поддержка клиентов", расположенной вверху страницы Oracle CRM On Demand.

Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам

Oracle CRM On Demand поддерживает в разделе "Поиск" панели действий два вида поиска: целенаправленный поиск и поиск по ключевым словам. Тип доступа, доступный в этом разделе для каждой конкретной компании, определяет ее администратор.

Тип поиска, доступный на странице Oracle CRM On Demand "Расширенный поиск", зависит от выбранных параметров:

- Если задан поиск для нескольких типов записей, используется поиск по ключевым словам.
- Если задан поиск для одного типа записи, доступный вид поиска аналогичен целенаправленному поиску, выполняемому в разделе "Поиск" на панели действий.

Дополнительные сведения о поиске по ключевым словам и целенаправленном поиске см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46). Дополнительные сведения о расширенном поиске см. в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51).

Целенаправленный поиск поддерживают все типы записей, а поиск по ключевым словам - не все. Список типов записей, поддерживающих поиск по ключевым словам, приведен в следующей таблице. В ней для каждого типа записи указаны поля, которые в которых Oracle CRM On Demand ведет поиск по ключевым словам.

Для данного типа записи	Производится поиск следующих полей
Организации	Имя организации, Местоположение
Встречи	Тема
Кампании	Код источника, название кампании
Контакты	Фамилия, имя, адрес эл. почты

Для данного типа записи	Производится поиск следующих полей
Пользовательские объекты 01	Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2
Пользовательские объекты 02	Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2
Пользовательские объекты 03	Имя, быстрый поиск 1, быстрый поиск 2
Зацепки	Фамилия, имя
Возможности	Имя бизнес-возможности
Продукты	Название продукта, категория продукта, статус
Запросы на обслуживание	Номер запроса на обслуживание, Тема
Решения	Идентификатор решения, Заголовок
Задачи	Тема
Пользователи	Фамилия, имя, адрес эл. почты
Относится к Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Фонды	Название фонда, статус
Запросы фондов	Название запроса фондов, статус
Относится к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Партнеры	Имя партнера, местоположение
Относится к Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Дилер	Имя, веб-сайт
Транспортные средства	Идентификационный номер транспортного средства (VIN)
Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Мероприятия медицинского образования	Имя, местоположение
Относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Домохозяйства	Название домохозяйства
Портфели	Номер счета

Об условиях фильтров

При выполнении поиска доступны различные условия фильтров в зависимости от типа данных в поле поиска, приведенные в следующей таблице.

Тип данных	Доступные условия фильтра
Число, целое число, процент, валюта	<ul style="list-style-type: none">■ Между■ Равно■ Больше■ Меньше■ Не определено■ Определено■ Не равно■ Не между

Тип данных	Доступные условия фильтра
Дата, время	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Между <input type="checkbox"/> Равно <input type="checkbox"/> В течение предыдущих 90 дней <input type="checkbox"/> В течение следующих 90 дней <input type="checkbox"/> Точно <input type="checkbox"/> Не ранее <input type="checkbox"/> Не позднее <input type="checkbox"/> Сегодня * <input type="checkbox"/> Вчера* <input type="checkbox"/> Завтра* <input type="checkbox"/> В течение предыдущих ? дн. <input type="checkbox"/> В течение следующих ? дн. <input type="checkbox"/> На прошедшей неделе* <input type="checkbox"/> На следующей неделе* <input type="checkbox"/> На текущей неделе* <input type="checkbox"/> В прошедшем месяце* <input type="checkbox"/> В следующем месяце* <input type="checkbox"/> В текущем месяце* <input type="checkbox"/> В текущем квартале* <input type="checkbox"/> В прошедшем квартале* <input type="checkbox"/> В следующем квартале* <input type="checkbox"/> В текущем году* <input type="checkbox"/> В следующем году* <input type="checkbox"/> В прошедшем году* <input type="checkbox"/> Не определено* <input type="checkbox"/> Определено* <input type="checkbox"/> Не равно <input type="checkbox"/> Не между <p>Для условий, помеченных звездочкой (*), при выборе условия поле значения отключается.</p> <p>В условиях 'В течение предыдущих ? дн.' 'В течение следующих ? дн.' переменная</p>

Тип данных	Доступные условия фильтра
	? замещается числом дней, выбранным в поле значений фильтра.
Флажок	<input type="checkbox"/> Проверено <input type="checkbox"/> Не проверено
Список выбора	<input type="checkbox"/> Содержит все значения <input type="checkbox"/> Содержит хотя бы одно значение <input type="checkbox"/> Не содержит значений <input type="checkbox"/> Равно <input type="checkbox"/> Не определено <input type="checkbox"/> Определено

Тип данных	Доступные условия фильтра
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Не равно
Текст	<ul style="list-style-type: none"> ■ Между ■ Содержит все значения ■ Содержит хотя бы одно значение ■ Не содержит значений ■ Равно ■ Больше ■ Меньше ■ Не определено ■ Определено ■ Не равно ■ Начинается с ■ Не начинается с ■ Подобно ■ Не подобно ■ Не между
Телефон	<ul style="list-style-type: none"> ■ Начинается с ■ Между ■ Содержит все значения ■ Содержит хотя бы одно значение ■ Не содержит значений ■ Равно ■ Больше ■ Меньше ■ Не равно

Как применяются условия фильтра

В следующей таблице приведены сведения о том, как применяются различные условия фильтра и операторы.

Используй те условие	С	Для совпадения	Для результатов
-------------------------	---	-------------------	-----------------

Используйте условие	С	Для совпадения	Для результатов
Между	Числа или даты	Два значения, разделенных запятыми	Отображаются записи со значениями между А и В (исключаются значения, равные А и В).
Содержит все значения (равно)	Текст, числа или даты	Одно или несколько значений, разделенных запятыми	Отображаются записи, соответствующие точным значениям. Приложение не извлекает подстроки значений или совпадающие значения с отличиями в регистре (верхний или нижний регистр).
Содержит хотя бы одно значение	Только текст	Одно или несколько значений, разделенных запятыми	<p>Отображаются записи, частично совпадающие со значениями (разрешается совпадение подстрок). Например, при вводе <i>Brown</i> извлекаются записи: <i>Автоперевозки Browns</i>, <i>Оборудование Browning</i> и <i>Мойка автомобилей Lester Brown</i>.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Этот режим применяется только к отфильтрованным спискам, но не применяется к другим областям в приложении Oracle CRM On Demand, в которых используется условие 'Содержит хотя бы одно значение'.</p> <p>Кроме того, применение этого условия влияет на скорость извлечения записей, поскольку Oracle CRM On Demand выполняет поиск частичных совпадений.</p>
Не содержит значений (не равно)	Текст, числа или даты	Одно или несколько значений, разделенных запятыми	Отображаются записи, не совпадающие со значениями. Это условие, обратное условию <i>Содержит все значения</i> .
Равно	Текст, числа или даты	Одно значение для каждой строки. Для добавления значений используйте оператор OR и добавьте другую строку.	Отображаются записи, совпадающие со значениями.
Больше	Числа или даты	Одно значение	Извлекаются записи со значением, превышающим введенное значение.

Используйте условие	С	Для совпадения	Для результатов
Меньше	Числа или даты	Одно значение	Извлекаются записи со значением меньше введенного значения.
<i>Оператор</i>			
AND	Текст, числа или даты	Два или несколько условий	Отображаются записи, для которых истинны все заданные условия. Например, при вводе 'Дата закрытия > 10/01/2003 AND Выручка > 500000' извлекаются записи, соответствующие обоим критериям.
OR	Текст, числа или даты	Любое условие	Отображаются записи, для которых истинно хотя бы одно условие. Например, при вводе 'Отрасль = Энергетика OR Область выставление счетов=СА' извлекаются записи, соответствующие <i>любому</i> из этих критериев.

О значениях фильтра

В зависимости от выбранных условий фильтрации при поиске записей требуется ввести значение фильтра.

Вводя значения фильтра для поиска, руководствуйтесь следующими инструкциями:

- Используйте запятые для отделения значений в списке значений с любым из следующих условий:
 - Содержит все значения
 - Содержит хотя бы одно значение
 - Не содержит значений
- Не используйте запятую внутри значения с любым из следующих условий:
 - Содержит все значения
 - Содержит хотя бы одно значение
 - Не содержит значений

В списке значений запятые обрабатываются как разделители, и поэтому нельзя использовать запятые в самих значениях. Если значения для фильтра содержат запятые, используйте комбинацию других условий для создания нужного фильтра.

- Не используйте запятые в числовых значениях для указания значений в тысячах.
- Поиск по части слова возможен при задании условия "Содержит хотя бы одну запись". Использование частей слов с другими условиями не поможет найти требуемые записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Это правило действует в отношении фильтрованных списков, использующих условие "Содержит хотя бы одну запись", но неприменимо в других компонентах Oracle CRM On Demand.

- Вводите даты в формате, принятом в компании, однако задавайте год четырьмя цифрами, например 2003.
- Для денежных единиц не вводите запятые и символы, такие как знак доллара (\$).

Использование подстановочных знаков в значениях фильтра

Подстановочные знаки (* и ?) можно использовать при поиске текстовых и телефонных полей только для условия фильтра "Начинается с".

ВНИМАНИЕ! Использование символа "звездочка" (*) при больших объемах данных может привести к падению производительности.

Подстановочные знаки могут использоваться при следующих типах поиска:

- Раздел "Критерий поиска" в "Расширенном поиске"
- Раздел "Критерий поиска" на страницах "Создать список" и "Уточнить список"
- Алфавитный поиск на страницах списков
- Быстрый поиск на страницах списков
- Раздел "Поиск" на "Панели действий"

Например, для полей, содержащих телефонные номера, можно производить поиск телефонных номеров, имеющих определенный код области. Для этого нажмите значок телефона и во всплывающем окне "Номер телефона" введите в поле "Местный номер" код области и подстановочный знак "звездочка" (*).

О поиске в списках множественного выбора

Можно осуществлять поиск и выполнять запросы для всех значений полей списка множественного выбора. *Список множественного выбора* - это список, в котором можно выбирать несколько значений при вводе данных записи.

Поля с множественным выбором могут быть столбцами результатов целевого поиска и критериями поискового фильтра.

Следующий список демонстрирует, как по значениям списка с множественным выбором в критериях фильтра или в условии фильтра определяется, какие записи попадут в результаты поиска:

- **Содержит все значения.** Запись попадает в результаты поиска, если все указанные значения фильтра совпадают со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.
- **Содержит хотя бы одно значение.** Запись попадает в результаты поиска, если любое из указанных значений фильтра совпадает со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.
- **Не содержит ни одного из значений.** Запись попадает в результаты поиска, если ни одно из указанных значений фильтра не совпадает со значениями списка с множественным выбором для искомой записи.

Использование селектора книг

Селектор книг позволяет ограничить поиск определенной книгой пользователя или настраиваемой книгой. В контексте селектора книг настраиваемые книги называются просто "книгами".

Селектор книг отображается в следующих элементах интерфейса:

- Раздел "Поиск" на "Панели действий"
- Окно поиска
- Раздел "Поиск в" при расширенном поиске
- Страницы списков
- Вкладки "Отчеты" и "Информационная панель"

Селектор книг отображается только при соблюдении обоих из следующих условий:

- В профиле компании включен параметр "Отобразить селектор книг".
- Тип записи поддерживается для книг.

Подробнее о поддерживаемых типах записи для книг см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Селектор книг позволяет ограничить поиск: искать по определенному пользователю или книге. Для этого селектор книг выводит иерархию пользователей и иерархию книг. Вверху иерархии находится узел "Все". Каждый уровень иерархии можно свернуть или развернуть. Большинство работников видят только иерархию пользователей, так как возможность работы с настраиваемыми книгами выключена по умолчанию.

Для отчетов и информационных панелей иерархия книг отображается только в том случае, если для настройки "Исторические предметные области" в профиле компании выбран вариант "Полный просмотр".

При выборе книги вложенные книги отображаются в иерархии и все вложенные книги участвуют в поиске.

ВНИМАНИЕ! Для поддержания максимальной производительности включайте вложенные книги в поиск только тогда, когда это необходимо.

У каждого пользователя есть набор книг по умолчанию. Если выбрать вариант "Все", будут выбраны все книги, относящиеся к пользователю и его подчиненным (если таковые есть).

В иерархии пользователей можно выбрать пользователей, которые передали полномочия на доступ вам или другим пользователям организации.

После выбора книги или пользователя и нажатия ОК имя книги или пользователя отображается в селекторе книг. Символ "+" означает, что также выбраны дочерние элементы иерархии.

Для управления включением вложенных книг или книг, подчиненных соответствующей иерархии, можно использовать флажок "Включать вложенные элементы".

ПРИМЕЧАНИЕ. Книги, которые автоматически создаются при создании записей активного партнера, появляются в селекторе книг только для типа записи "Партнер".

Копирование записей

Для большинства типов записей можно создать новую запись копированием существующей записи. При копировании значения определенных полей в записи копируются в новую запись. Администратор компании определяет, какие значения полей копируются в новую запись. При этом любые связи между записью, которая копируется, и любыми другими записями не копируются в новую запись.

При копировании записи можно изменить значения, которые скопированы в новую запись, и добавить значения в пустые поля.

Следующая процедура описывает порядок копирования записи.

Чтобы скопировать запись

- 1 Найдите запись, которую хотите скопировать.
Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице списка для данного типа записей щелкните ссылку с именем записи, которую хотите скопировать.
СОВЕТ. Для многих типов записей параметр "Копирование" доступен на странице списка. Если он доступен, выберите этот параметр и затем перейдите к шагу 4.
- 3 На странице сведений для записи нажмите "Копировать".
- 4 На странице "Правка" введите сведения для новой записи.
Можно изменить значения, которые были скопированы из исходной записи, и ввести значения в пустые поля.
- 5 Сохраните новую запись.

Предварительный просмотр записей

Если включена функциональная возможность предварительного просмотра записей, этот просмотр можно осуществлять из связанных записей в разных меню Oracle CRM On Demand, включая следующие:

- Моя главная страница
- Главные страницы записей
- Страницы со списками записей
- Страницы сведений о записях (включая списки связанных записей)
- Панель действий

В зависимости от настроек предварительного просмотра записей окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку записи или при нажатии значка

предварительного просмотра, появляющегося при наведении указателя мыши на ссылку записи. Окно предварительного просмотра содержит первый раздел страницы 'Сведения' записи.

Настройки предварительного просмотра записей могут быть заданы на уровне компании или для каждого пользователя отдельно. Пользовательские настройки перекрывают настройки компании.

Подробнее об установке режима предварительного просмотра записей см. раздел [Установка режима предварительного просмотра записей](#) (см. "[Настройка режима предварительного просмотра записи](#)" на стр. 694). Подробнее об установке режима предварительного просмотра записей на уровне компании см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных умолчаний](#) (см. "[Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#)" на стр. 1121).

Для предварительного просмотра записи

- Поместите указатель мыши на ссылку записи.
 - Если для режима предварительного просмотра записей установлено значение 'Наведение на ссылку', окно предварительного просмотра откроется автоматически.
 - Если для режима предварительного просмотра записей установлено значение 'Нажатие на значок предварительного просмотра', то при наведении указателя мыши на ссылку появится значок. Нажмите значок для открытия окна предварительного просмотра.

ПРИМЕЧАНИЕ. При открытом окне предварительного просмотра нельзя пользоваться центром сообщений и функциями внутритекстового редактирования.

Для закрытия окна предварительного просмотра записи

- Нажмите значок X в окне предварительного просмотра или нажмите страницу под окном предварительного просмотра.

ПРИМЕЧАНИЕ. При наведении указателя мыши на элемент пользовательского интерфейса (кроме окна предварительного просмотра, ссылки на записи и значка предварительного просмотра) окно предварительного просмотра автоматически закроется через 2 секунды.

Обновление сведений о записях

Обычно можно обновить информацию о записи, если вы являетесь ее владельцем, руководите владельцем записи или владелец предоставил вам право доступа к записи. Однако администратор компании может настроить уровни доступа и расширить или ограничить ваш доступ к записям.

Кроме того, для записей относящихся к решениям, роль пользователя должна содержать полномочия "Публикация решений".

Существуют следующие способы обновления записей:

- Внутритекстовое редактирование полей на страницах "Список" и "Сведения".

Администратор компании можете разрешить или запретить внутритекстовое редактирование в профиле компании. По умолчанию внутритекстовое редактирование разрешено.

ПРИМЕЧАНИЕ. Иногда при внутритекстовом редактировании поля может появиться сообщение о необходимости перейти на страницу "Правка" для завершения правки. Данное сообщение выводится, если требуется отредактировать дополнительные поля или к редактируемому полю присоединен бизнес-процесс.

- Обновление записи на странице "Правка".

Попасть на страницу "Правка" можно при нажатии ссылки "Правка" рядом с записью на странице "Список" или кнопки "Правка" на странице "Сведения" записи.

- При импорте записей:

- Использование помощника импорта для импорта данных записей из внешних файлов CSV, если роль пользователя имеет полномочия "Личный импорт"
- Использование служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand
- Использование веб-служб для синхронизации записей с другими приложениями

Тип записей, которые можно импортировать, зависит от полномочий, назначенных роли пользователя. Дополнительные сведения об импорте записей из внешних файлов CSV и других внешних источников см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453).

Также можно редактировать поля связанных записей на странице "Сведения" основной записи (если разрешено внутритекстовое редактирование). Подробную информацию об обновлении полей в связанных записях см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 76).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если открыто окно предварительного просмотра или используется центр сообщений, внутритекстовое редактирование недоступно.

Следующая процедура описывает действия по внутритекстовому обновлению полей на страницах списков, в разделах со связанной информацией и страницах со сведениями о записях. Для получения возможности внутритекстового обновления полей необходимо включить внутритекстовое редактирование.

Для внутритекстового обновления полей

- 1 На странице с полным списком записей или на странице сведений о записи поместите указатель мыши над полем, которое необходимо обновить.

С правой стороны поля появится значок редактирования. В зависимости от типа поля появляются разные значки. На странице "Сведения", если поле предназначено только для чтения, то при наведении на него мыши не отображается никакой информации. Также ничего не происходит при нажатии на поле. На странице "Весь список", если поле предназначено только для чтения, то при наведении на него мыши отображается информация. Также при нажатии на поле, предназначенное только для чтения, отображается внутритекстовый редактор в режиме, не предусматривающем изменений.

- 2 Нажмите значок редактирования или поле для перехода в режим внутритекстового редактирования.

Для некоторых полей действие при нажатии поля отличается от действия при нажатии значка редактирования. Например, при нажатии на поле "Телефон" отображается поле редактирования текста, позволяющее напрямую ввести номер телефона. При нажатии значка редактирования отображается редактор поля "Телефон", позволяющий пользователю отдельно указать значения полей "Страна", "Код области", "Телефонный номер" и "Добавочный номер".

3 Обновите значение поля.

4 Щелкните значок зеленой "галочки" или нажмите Enter для сохранения изменений.

Для отмены изменений нажмите значок красного "креста" или клавишу Esc.

Следующая процедура описывает действия по обновлению сведений о записи на странице "Правка".

Для обновления сведений о записи на странице "Правка"

1 На странице со списком записей нажмите для записи ссылку "Правка" или на странице сведений нажмите кнопку "Правка" в строке заголовка.

2 На странице "Правка" записи обновите необходимую информацию.

3 Сохраните запись:

- Для сохранения этой записи и открытия страницы "Сведения" (на которой можно привязать к записи данные) нажмите "Сохранить".
- Для сохранения данной записи и открытия страницы "Правка" (на которой можно создать другую запись) нажмите "Сохранить и создать".

Привязка записей к выбранной записи

В Oracle CRM On Demand поддерживается связывание записей между собой. Связанные записи предоставляют доступ ко всей сопутствующей информации из просматриваемых записей. Например, привязка контактов, возможностей и действий к записи субъекта позволяет получить полное представление информации о клиенте. В Oracle CRM On Demand связанные записи также называются *интеллектуальными ассоциациями*.

В случае привязки записи связываются между собой и пользователь с правами доступа к таким записям получает полное представление о содержащейся в них информации.

Об индивидуальных и множественных ассоциациях

Между записями возможны индивидуальные или множественные ассоциации. Например, если администратор компании разрешил множественные ассоциации, при создании или изменении задачи с ней разрешается связывать несколько контактов. Если на экране "Редактирование задачи" нажать значок поиска рядом с полями "Контакт", открывается окно "Поиск" с уже заполненными данными контактов, которые связаны с субъектом, указанным для данной задачи. Затем в окне "Поиск" выбирается один или несколько контактов, чтобы связать их с данной задачей. Эта функция доступна не для всех ассоциаций и действует только для некоторых настроенных элементов управления ассоциацией. Например, пусть в поле "Субъект" записи "Задача" содержится допустимое значение. При этом, если нажать значок поиска для возможностей, в открывшемся окне не введены данные записей. Однако список возможностей можно выбрать из раскрывающегося списка.

Автоматическое отыскание значений полей

Если во время поиска записей с индивидуальной ассоциацией ввести имя связанной записи, приложение автоматически попытается отыскать ассоциацию. Например, если во время создания записи заполнить поле имени субъекта, при сохранении значения поля приложение автоматически ищет соответствующие субъекты. Если уникальное соответствие не найдено, используется подходящий субъект. Если совпадений нет или найдено несколько потенциальных совпадений, открывается окно "Поиск" для выполнения дополнительного поиска и выбора подходящего субъекта.

Связывание записей из страницы "Сведения"

Из страницы "Сведения" записи приложение позволяет выполнять следующие действия:

- связывать одну или несколько записей;
- создавать новую запись, которая автоматически связывается с основной записью.

Новые записи добавляются в базу данных одновременно с привязкой к выбранной записи. Например, созданное на странице "Сведения о зацепках" действие связывается с зацепкой, а затем появляется на страницах "Действия".

ПРИМЕЧАНИЕ. Некоторые поля связанных записей можно редактировать из страницы "Сведения" основной записи (если разрешено внутритекстовое редактирование). Информацию о редактировании связанных записей из основных записей см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 76).

Связывание существующей записи с выбранной записью

- 1 Выберите основную запись (запись, к которой требуется привязать новые записи).
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела и нажмите кнопку "Добавить".
- 3 Нажмите значок "Поиск" рядом с полем.
- 4 Открывается окно "Поиск" со списком доступных записей.
- 5 В окне "Поиск" допускается выполнение описанных ниже действий.
 - Воспользуйтесь быстрым поиском с помощью фильтра, чтобы отфильтровать список. См. раздел [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
 - Нажмите ссылку "Дополнительно", чтобы отфильтровать список. Эта процедура подобна той, что описана в разделе [Использование расширенного поиска](#) (на стр. 51).
 - Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
 - Нажмите ссылку "Создать", чтобы создать новую запись для добавления в данный список.
- 6 Откройте ссылку "Выбор", чтобы выбрать требуемые записи, и нажмите кнопку ОК.

В случаях с возможностью выбора нескольких записей нажмите ссылку "Выбор" для каждой требуемой записи. Выбранные записи перемещаются из списка "Доступные записи" в список "Выбранные записи".

Выбранная запись или записи появляются на странице "Сведения".

Создание новой записи и ее привязка к выбранной записи

- 1 Выберите основную запись (запись, к которой требуется привязать новые записи).
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела и нажмите кнопку "Создать".
- 3 На странице "Правка" создайте новую запись, которая привязывается к основной записи.

Перемещение или удаление связанной записи

- 1 Выберите основную запись.
Дополнительные сведения о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до соответствующего раздела.
- 3 В строке, ссылку для которой требуется исключить или удалить, выберите один из следующих пунктов в меню уровня записи:
 - **Исключить.** Исключение связи записей без удаления самих записей.
 - **Удалить.** Удаление связанной записи. Удаленная запись переносится на страницу "Удаленные элементы", а через 30 дней исключается из базы данных.

Примеры типов записи, связанных с другими типами записи

Следующая таблица содержит примеры типов записей, которые можно связать с другими записями в стандартной версии приложения Oracle CRM On Demand. В столбце "Информация" приведены инструкции по привязке типа записи на странице сведений для основной записи.

Типы записи, которые можно связать с выбранной записью, зависят от типа данной записи, а также от настроек Oracle CRM On Demand, установленных пользователем или его менеджером. Кроме того, если используется особый выпуск Oracle CRM On Demand, например Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management или отраслевой выпуск Oracle CRM On Demand, можно выполнить привязку дополнительных типов записей.

Тип записи	Информация
Организация	В стандартном приложении раздел субъектов доступен на страницах сведений для записей контактов. При отсутствии этого раздела может потребоваться добавить его в свой

Тип записи	Информация
	<p>макет:</p> <p>Чтобы связать существующую организацию с контактом и отслеживать роль, которую она выполняет по отношению к контакту, нажмите "Добавить". На странице "Добавить организацию" выберите организацию, ее роль по отношению к контакту и нажмите кнопку "Сохранить". Если организация, которую требуется добавить, не существует, для ее добавления нажмите кнопку "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе Поля субъекта (организации) (см. "Поля субъекта" на стр. 217).</p> <p>В случае, если субъект имеет несколько ролей, щелкните "Изменить роли" в соответствующей строке, выберите роли и сохраните запись.</p>
Партнеры организации	<p>В стандартном приложении раздел "Партнеры субъекта" доступен на страницах сведений для записей субъектов. Необходимо добавить раздел в макет:</p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как партнера для данной записи нажмите "Добавить", после чего введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов" на стр. 210).</p>
Взаимосвязи счетов	См. Отслеживание взаимосвязей между субъектами (см. "Отслеживание взаимоотношений между субъектами" на стр. 211)
Команда организации	См. раздел Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
Кампании	<p>Только для записей, относящихся к контактам:</p> <p>Для привязки кампании нажмите "Добавить", выберите кампанию и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля кампании (на стр. 173).</p>
Конкуренты	<p>В стандартной версии приложения раздел "Конкуренты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам и бизнес-возможностям:</p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как конкурента для данной записи нажмите "Добавить", после чего введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов" на стр. 210).</p>

Тип записи	Информация
Контакты	<p>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" доступен для записей, относящихся к операциям (задачи и встречи). Возможно, потребуется добавить данный раздел к макету:</p> <p>Для привязки основного контакта нажмите "Правка" и задайте связи контакта. Для привязки дополнительных контактов к операции перейдите в раздел "Контакты", нажмите "Добавить" и задайте связи записей контактов.</p> <p>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам:</p> <p>Для привязки нового контакта нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись.</p> <p>Для привязки существующего контакта нажмите "Добавить". На странице "Список контактов" выберите имя контакта и нажмите "Сохранить". Если контакт, которого требуется добавить, не существует, для его добавления нажмите "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе Поля контакта (на стр. 233).</p> <p>В стандартной версии приложения раздел "Контакты" появляется на странице сведений для записей, относящихся к возможностям:</p> <p>Для связывания существующего контакта с записью возможности нажмите "Добавить". В форме "Список контактов" выберите имя контакта, задайте для него "Роль покупателя" и нажмите "Сохранить". Если контакт, которого требуется добавить, не существует, для его добавления нажмите "Создать" в окне "Поиск". Описание полей см. в разделе Поля контакта (на стр. 233).</p> <p>Требуется выбрать "Роль покупателя" для выяснения обязанностей контакта в компании и влияния контакта на решения о покупке. "Роль покупателя" важна для "Анализа ключевой роли" и для понимания организации процесса продаж.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Можно привязать один контакт к нескольким бизнес-возможностям или несколько контактов к одной бизнес-возможности.</p>
Отношения для контакта	См. Отслеживание взаимосвязей между контактами (см. "Отслеживание взаимоотношений между контактами" на стр. 228).
Контакт: команда	<p>Только для записей, относящихся к контактам:</p> <p>Чтобы сделать запись контакта видимой для других работников, нажмите "Добавление пользователей". В окне "Команда контакта - добавление пользователя" выберите имя пользователя и его права доступа для записи (в поле "Контакт: доступ"), затем сохраните внесенные изменения. Дополнительные сведения по совместному использованию записей см. в разделе Совместное использование</p>

Тип записи	Информация
	записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
Зацепки	<p>В стандартной версии приложения раздел "Зацепки" появляется на странице сведений для записей, относящихся к кампаниям:</p> <p>Для привязки новой зацепки нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование зацепки" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля зацепки (см. "Поля зацепок" на стр. 191).</p>
Примечания	<p>В стандартном приложении раздел "Заметки" появляется на страницах сведений для типов записей, которые поддерживают функцию заметок (примечаний):</p> <p>Для привязки нового примечания нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование примечания" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Добавление примечаний (см. "Добавление заметок" на стр. 98).</p>
Открытые операции	<p>В стандартной версии приложения данный раздел появляется на странице сведений для большинства записей:</p> <p>Для привязки новой встречи или задачи нажмите "Новая встреча" или "Новая задача" в строке заголовка, после чего введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля операции (см. "Поля операций" на стр. 161).</p> <p>К выбранной записи можно привязать несколько операций. Если с действием связано время, операция появится в списке "Операции" и "Календарь".</p> <p>Пользователи, которым выбранная запись доступна для просмотра, могут также просматривать связанные с ней мероприятия, в том числе принадлежащие или назначенные другим лицам. Дополнительные сведения о работе со списками мероприятий см. в разделе Работа со списками мероприятий (см. "Работа со списками операций" на стр. 136).</p>
Возможности	<p>Для привязки новой бизнес-возможности нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование бизнес-возможности" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля бизнес-возможности. (см. "Поля для возможности" на стр. 256)</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для привязки бизнес-возможности к зацепке преобразуйте зацепку, связанную с кампанией, в возможность. Подробнее см. в разделе Преобразование зацепок в субъекты, контакты или бизнес-возможности (см. "Преобразование зацепок в"</p>

Тип записи	Информация
	субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности" на стр. 186).
Партнеры для сделки	<p>В стандартной версии приложения раздел "Партнеры для сделки" появляется на странице сведений для записей, относящихся к возможностям:</p> <p>Для привязки субъекта и отслеживания его как партнера для данной записи нажмите "Добавить", после чего введите требуемую информацию в форму "Правка" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей (на стр. 243).</p>
Рекомендация	См. раздел Добавление рекомендаций (см. "Добавление источников информации" на стр. 230).
Связанные решения	<p>В стандартной версии приложения раздел "Связанные решения" появляется на странице сведений для записей, относящихся к решениям:</p> <p>Для добавления решения нажмите "Добавить решение" и выберите существующее решение в окне "Поиск". Можно добавить любое количество решений. Возможно, потребуется привязать решения друг к другу, если они совместно используют общую информацию или относятся к одной теме. Для создания нового решения нажмите "Создать", введите требуемую информацию и сохраните запись.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Связанные запросы на обслуживание можно посмотреть на странице "Сведения о решении", однако связать их можно только на странице "Сведения о запросе на обслуживание".</p>
Запросы на обслуживание	<p>В стандартной версии приложения раздел "Запросы на обслуживание" появляется на странице сведений для записей, относящихся к субъектам и контактам:</p> <p>Для привязки нового запроса на обслуживание нажмите "Создать", введите требуемую информацию в форму "Редактирование запроса на обслуживание" и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Поля запроса на обслуживание (см. "Поля запросов на обслуживание" на стр. 313).</p>

Тип записи	Информация
Решения	<p>В стандартной версии приложения раздел "Решения" появляется на странице сведений для записей, относящихся к запросам на обслуживание:</p> <p>Для привязки решения нажмите "Добавить". В окне "Поиск" щелкните ссылку "Идентификатор решения" для привязки существующего решения или нажмите "Создать" для создания нового решения. Описание полей см. в разделе Поля решения (на стр. 322).</p> <p>СОВЕТ. Перед созданием новых решений просмотрите страницу "Список решений" и убедитесь, что решение не ожидает публикации руководителем. В окне "Поиск" показаны только решения, помеченные как опубликованные со статусом "Утверждено".</p>
Команда	<p>В стандартном приложении раздел "Команда" не появляется по умолчанию на странице сведений ни для каких записей, но администратор может добавить этот раздел к определенным типам записей:</p> <p>Для того, чтобы сделать эту запись видимой другим работником, нажмите "Добавить пользователей". В окне "Добавить пользователей в команду" введите имя пользователя.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если владелец записи является участником группы (задается администратором компании), участники группы автоматически появляются в разделе "Информация, связанная с командой".</p> <p>Подробнее см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>
Пользователь	<p>В стандартном приложении раздел "Пользователь" по умолчанию не отображается на странице сведений ни для каких записей, но администратор компании может добавить этот раздел для определенных типов записей:</p> <p>Для отслеживания другого работника, участвующего в работе над задачей, в разделе "Пользователи" страницы "Сведения о задаче" нажмите "Добавить". В окне "Поиск" выберите пользователя.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. В отличие от функции "Команда", если владелец записи принадлежит к группе (это задается администратором компании), участники группы не появляются автоматически в разделе информации, связанной с пользователем. Список пользователей не оказывает влияние на видимость записей, он служит только для отслеживания.</p>

Обновление связанных записей из основных записей

Предусмотрены следующие способы обновления связанной записи из основной записи:

- Редактирование поля связанной записи на странице сведений основной записи (если включена возможность внутритекстового редактирования).

В большинстве случаев можно редактировать поля связанной записи на странице сведений основной записи. Однако на странице сведений основной записи невозможно редактировать следующие типы полей связанных записей:

- Поля, не отображаемые на странице сведений связанной записи
- Рассчитываемые системой поля, например 'Полное имя'
- Поля, предназначенные только для чтения и находящиеся на странице 'Правка' связанной записи

Кроме того, когда одна и та же связанная запись отображается во многих основных записях, можно редактировать поля, являющиеся частью взаимоотношения. Однако поля, относящиеся непосредственно к связанной записи, редактировать нельзя. Например, в связанном списке 'Команда субъекта' в записи субъекта можно редактировать поле 'Роль в команде', поскольку данное поле является частью взаимоотношения между субъектом и участником команды. Однако поля 'Фамилия' и 'Имя' редактировать нельзя, поскольку они принадлежат записи пользователя (участника команды).

- Открытие страницы 'Правка' связанной записи со страницы 'Сведения' основной записи и обновление полей на этой странице.

Следующая процедура описывает процесс обновления связанной записи со страницы сведений основной записи.

Для обновления связанной записи на странице сведений основной записи

- На странице сведений основной записи выполните прокрутку вниз до требуемого раздела и отредактируйте поля требуемым образом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если запись, которую необходимо отредактировать, не отображается на странице, нажмите ссылку 'Показать весь список' для просмотра всех связанных записей данного типа, после чего отредактируйте запись на странице списка.

Подробнее о внутритекстовом редактировании полей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

Следующая процедура описывает процесс открытия связанной записи со страницы сведений основной записи.

Для открытия связанной записи со страницы сведений основной записи

- 1 На странице сведений основной записи выполните прокрутку вниз до требуемого раздела.
- 2 Нажмите ссылку 'Правка' рядом с записью (если она есть) или нажмите имя связанной записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если запись, которую необходимо отредактировать, не отображается на странице, нажмите ссылку 'Показать весь список' для просмотра всех связанных записей данного типа.

- 3** После открытия страницы 'Правка' или 'Сведения' связанной записи обновите сведения о записи. Подробнее об обновлении сведений о записи см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

Страница "Избранные записи"

На странице "Избранные записи" показаны выбранные пользователем записи. Для перехода к странице "Избранные записи" нажмите "Показать весь список" в разделе "Избранные записи" панели действий. На странице "Избранные записи" можно выполнять задачи, приведенные в следующей таблице.

Операция	Выполните следующие шаги
Изменение последовательности записей	В строке заголовка страницы "Избранные записи" нажмите кнопку "Управлять избранным". На странице "Управлять избранным" можно задать последовательность записей. Новая последовательность записей отображается на панели действий и странице "Избранные записи".
Удаление записи из списка избранного	В строке для записи, которую требуется удалить, нажмите ссылку "Удалить".
Отображение сведений о записи	Нажмите имя записи, чтобы открыть для нее страницу "Сведения".
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, отображаемых одновременно.

Работа со списками

Число просматриваемых записей можно ограничить путем создания фильтрованных списков для нескольких типов записей. В фильтрованных списках содержится подмножество записей, которые соответствуют критериям создания списка.

В Oracle CRM On Demand предоставляются стандартные фильтрованные списки для нескольких типов записей. Они отображаются на главной странице записи. Пользовательские списки, как собственные, так и созданные менеджерами, добавляются в раздел "Список".

При выборе отфильтрованного списка на странице "Список записей" открывается список записей, которые соответствуют критериям списка. Можно выбрать отображение на странице первых 25, 50, 75 или 100 записей. Выбранный параметр поддерживается на страницах "Список" для всех типов записей, пока не будет снова изменен. При просмотре списка запись, в которой находится указатель мыши, выделяется (изменяется цвет фона).

Если в списке больше записей, чем может быть показано на странице, произойдет следующее:

- Можно воспользоваться значками навигации вверх или вниз страницы списка для перехода к следующей, предыдущей, первой или последней странице в списке.
- Последняя страница списка полностью заполняется записями. Число записей, показываемых на последней странице, определяется числом записей, выбранным для вывода на странице списка. Поэтому некоторые из записей, содержащихся на последней странице списка, могут также повторяться на предпоследней странице.

Например, предположим, что в списке всего 40 записей, и при этом задан вывод 25 записей на странице списка. Записи займут две страницы списка. На первой из них будут содержаться первые 25 записей, а на следующей - последние 25 записей списка. Таким образом, 10 записей списка будут показаны и на первой, и на последней странице.

На странице "Список" можно выполнять следующие действия:

- сортировать записи;
- просматривать несколько записей одновременно;
- находить записи для просмотра, удаления или обновления;
- обновлять поля на активной странице "Список";
- создавать новые записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. В целях сохранения быстродействия некоторые пользовательские поля нельзя использовать для сортировки списков.

Кроме того, можно использовать меню уровня записи (около каждого имени записи) для выполнения различных действий с перечисленными записями, включая следующие:

- открыть страницу правки для записи (выбрав пункт "Правка"), где можно изменять все поля в записи;
- создать новую запись, скопировав существующую запись (администратор компании определяет, какие значения полей автоматически копируются в новую запись);
- удалить запись.

Если на странице слишком много записей, можно продолжить фильтрацию списка. Подробнее о быстрых способах фильтрации списков см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87). Можно также добавить список к избранным спискам в панели действий, щелкнув значок "Избранное".

Каждый фильтрованный список привязан к конкретному типу записи, такому как "Возможности" или "Субъекты". Все пользователи могут создавать фильтрованные списки для собственного использования, однако для создания общих списков, доступных всем сотрудникам, требуются полномочия соответствующей роли.

ПРИМЕЧАНИЕ. Созданный пользователем или менеджером список выводится только на языке, на котором он был создан. При смене языка список не добавляется в число списков на других языках, поддерживаемых приложением. Только стандартные фильтрованные списки доступны на всех языках. Например, если менеджер итальянской компании создаст новый список, а некоторые члены его команды используют испанскую версию продукта, они не увидят этот список.

Создание закладок для страниц списка

В большинстве списков все страницы используют один и тот же URL-адрес. Поэтому, если создать закладку для страницы списка, эта закладка всегда будет открывать список на той странице, которая

была открыта при первом обращении к списку (обычно это первая страница списка). Точно так же, если скопировать URL-адрес из поля адреса, содержащегося на странице, а затем вставить его в адресную строку браузера, список откроется на странице, которая открывалась при первом обращении к списку.

Например, если список открыт по ссылке, содержащейся на главной странице организации, он откроется на первой странице. Если перейти на третью страницу списка и создать для нее закладку, эта закладка откроет список на первой странице (которая была открыта при первом обращении к списку).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если создать закладку для какой-либо страницы списка в Oracle CRM On Demand выпуска 18 или более раннего, эта закладка откроет список на странице, на которой она первоначально была создана. Например, если создать закладку для пятой страницы списка в Oracle CRM On Demand выпуска 18, эта закладка будет открывать список на пятой странице. Однако если затем перейти к шестой странице списка и создать новую закладку для этой страницы, эта закладка опять откроет список на пятой странице (т. е. на странице, открывавшейся при первом обращении к списку по закладке, созданной в Oracle CRM On Demand выпуска 18).

Параметры управления списками

На странице списка для большинства типов записей есть кнопка "Меню". Данная кнопка обладает некоторыми или всеми описанными ниже функциями.

- **Пакетное удаление.** Удаление всех записей из списка. См. раздел [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112).
- **Пакетное назначение для книги.** Добавление или удаление записей книги. См. раздел [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359).
- **Экспорт списка.** Экспорт списка для сохранения на компьютере. См. раздел [Экспорт записей в списках](#) (на стр. 91).
- **Массовое обновление.** Одновременное обновление нескольких записей. См. раздел [Обновление групп записей](#) (на стр. 96).
- **Массовое планирование вызовов.** Создание планового вызова для одного или нескольких клиентов; см. раздел [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 149).
- **Число записей.** Подсчет количества записей в списке; см. раздел [Подсчет записей в списках](#) (на стр. 90).
- **Уточнение списка.** Уточнение фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).
- **Отображение фильтра списков.** Отображаются важные сведения о списке. См. раздел [Просмотр страницы списка](#) (см. "[Страница "Просмотр списка"](#)" на стр. 89). Для доступа к этой странице также используется ссылка "Представление" на странице "Управление списками".
- **Управление списками.** Управление списками для заданного типа записей. См. раздел [Страница "Управление списками"](#) (на стр. 88).
- **Создать список.** Создание нового фильтрованного списка. См. раздел [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).
- **Сохранить список.** При нажатии кнопки "Сохранить список" выполняется прямой переход на страницу с параметрами сохранения.

Доступ к параметрам управления списками

Способ перехода к параметрам управления списками зависит от типа записи (см. таблицу ниже).

Тип записи	Шаги
Основные типы записей (на вкладках)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Нажмите вкладку записи наверху страницы. 2 В разделе "Списки" выберите список. 3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр. <p>См. ниже еще один способ доступа к странице "Создать список".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Нажмите вкладку записи наверху страницы. 2 В заголовке списка нажмите кнопку "Создать". <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Списки способов связи представляют собой списки для конкретных типов действий. Поэтому дополнительные списки способов связи создаются с помощью страницы "Список действий". Списки способов связи доступны только в том случае, если в компании используется центр обработки вызовов.</p>
Операции	<ol style="list-style-type: none"> 1 Перейдите на вкладку "Календарь". 2 В разделе "Открытые задачи" нажмите ссылку "Показать весь список". 3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.
Сигналы	<ol style="list-style-type: none"> 1 Перейдите на вкладку "Главная". 2 Внизу раздела "Сигналы" на странице "Моя главная страница" нажмите ссылку "Показать весь список". 3 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если нет никаких предупреждений, ссылка "Показать весь список" не появляется.</p>
Дополнения	<p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление дополнениями".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование". 2 Нажмите ссылку "Управление содержимым".

Тип записи	Шаги
	<ol style="list-style-type: none"> 3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Управление дополнениями". 4 На странице "Управление дополнениями" нажмите кнопку "Создать список".
Пользователи	<p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление пользователями и доступом".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование". 2 Щелкните ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа". 3 Нажмите ссылку "Управление пользователями". 4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.
Категории продуктов	<p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление контентом".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование". 2 Нажмите ссылку "Управление содержимым". 3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Категории продуктов". 4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.
Продукты	<p>Доступно пользователям, роль которых включает полномочия "Управление контентом".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Наверху любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование". 2 Нажмите ссылку "Управление содержимым". 3 На странице "Управление контентом" нажмите ссылку "Продукты". 4 Нажмите кнопку "Меню" и выберите требуемый параметр.

Стандартные фильтрованные списки

Описание стандартных отфильтрованных списков см. в теме *Работа с типом записи* на главной странице для каждого типа записи; например:

- [Работа с главной страницей зацепок](#) (на стр. 180)
- [Работа с главной страницей субъектов](#) (на стр. 200)
- [Работа с главной страницей контактов](#) (на стр. 220)
- [Работа с главной страницей возможностей](#) (на стр. 240)
- [Работа с главной страницей запросов на обслуживание](#) (на стр. 307)

Порядок открытия списка

- 1 Перейдите на вкладку записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для перехода к списку операций откройте вкладку "Календарь" и выберите ссылку "Показать весь список" в разделе "Открытые задачи". Подробнее о работе со списками операций см. в разделе [Работа со списками операций](#) (на стр. 136).

- 2 В разделе "Списки" на главной странице записи выберите для работы требуемый список.

Изменение последовательности отображения списков на главной странице

Выполните приведенную ниже процедуру или на странице "Списки" нажмите кнопку "Меню" и выберите команду "Управление списками", чтобы перейти к кнопке "Порядок списков".

Порядок изменения последовательности отображения списков на главной странице

- 1 Перейдите на вкладку записи.
- 2 Внизу раздела списков записи нажмите ссылку "Управление списками".
- 3 Нажмите кнопку "Порядок списков".
- 4 В списке "Списки, которые должны отображаться на главной странице" можно изменить порядок следования списков, используя кнопки со стрелками.
- 5 Нажмите кнопку "Сохранить".

На главной странице записи списки должны отображаться в заданном порядке. (На главной странице появляются только первые 10 списков.)

Создание и уточнение списков

При создании или уточнении списка записей доступные поля для поиска и просмотра в списке зависят от роли пользователя, как показано ниже:

- Если роль пользователя имеет полномочия на все поля для поиска и списков, то можно вести поиск по всем полям и просматривать все поля в возвращенных записях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий на все поля для поиска и списков, то можно вести поиск и просматривать только те поля, которые отображаются в макете страницы сведений, который назначен данной роли пользователя для данного типа записи. Если администратор определил для роли пользователя динамические макеты страниц для типа записи, то можно вести поиск и просматривать все поля, которые отображаются на различных динамических макетах страниц, назначенных данной роли пользователя. (*Динамические макеты* - это макеты страницы с разными наборами полей для различных записей одного типа, в зависимости от значения списка выбора, которое выбирает пользователь в определенном поле записи).

Вместе с тем, при уточнении списка, который был создан в более раннем выпуске Oracle CRM On Demand, чем выпуск 18, можно вести поиск и отображать любые поля, которые уже были включены в список, а также поля, которые отображаются в макете страницы сведений, назначенном данной роли пользователя.

Перед началом работы. Во время создания списка необходимо заполнить поля и ввести значения для задаваемых критериев. Можно сначала перейти на страницу "Правка" записи и записать точные имена и значения полей, используемые в Oracle CRM On Demand. В противном случае в фильтрованном списке могут быть пропущены правильные записи. Также можно распечатать страницу сведений для записи, чтобы знать точные имена полей. Учтите, что на распечатке не отображаются значения полей для раскрывающихся списков.

Порядок настройки списка

- 1 Создайте новый список или перейдите к странице "Уточнение списка" для существующего списка.
На странице "Список" для большинства типов записей есть кнопка "Меню", которая дает возможность создать новый список или уточнить существующий список. Дополнительные сведения о доступе к командам управления списком см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
- 2 На странице "Создание списка" или "Уточнение списка" в разделе "Поиск" выберите один из следующих вариантов:
 - Набор записей
 - Книга

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздел "Поиск" не отображается для типов записей, не имеющих владельцев, таких как "Продукт" и "Пользователь". Параметр "Книга" в разделе "Поиск" доступен только в том случае, если для компании включена поддержка книг.

- 3** Если выбран параметр "Набор записей", выберите в списке "Набор записей" один из следующих вариантов:
- **Все записи, видимые данному пользователю** Сюда входят записи, к которым имеется хотя бы доступ на просмотр, в соответствии с местом пользователя в иерархии ответственности, уровнем доступа для роли и уровнем доступа к общим записям.
 - **Все записи данного пользователя**
 - **Все записи, в которых я - член команды.** В отфильтрованный список включаются только записи, удовлетворяющие одному из следующих условий:
 - Собственные записи данного пользователя.
 - Записи, к которым пользователю предоставлен совместный доступ владельцем в рамках команды.
 - Записи, к которым пользователю через групповые назначения предоставлен общий доступ к субъектам, операциям, контактам, домохозяйствам, возможностям и портфелям.
 - **Все записи, принадлежащие мне или моим подчиненным.**
 - **Все записи, в которых я и мои подчиненные состоят в команде**
 - **Моя книга по умолчанию.** Настройки по умолчанию для селектора книг, заданные администратором компании.
- 4** Если выбран параметр "Книга", выберите книгу, пользователя или уполномоченного в селекторе книг.
- Подробнее см. в разделе [Использование селектора книг](#) (на стр. 64).
- 5** При необходимости в разделе "Выбрать учет регистра" установите флажок "Без учета регистра". Если этот флажок установлен, поля для поиска без учета регистра символов выделяются в разделе "Ввод условий поиска" синим цветом.
- 6** В разделе "Ввести критерии поиска" выполните описанные ниже действия.

a Выберите поле в списке полей.

Форма предварительно заполняется полями целенаправленного поиска для данного типа записи.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей поиска зеленым цветом. Включение в условия поиска поля, не оптимизированного для поиска, может замедлить поиск.

Если требуемого поля адреса нет в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, представленное в следующей таблице или разделе [О сопоставлении стран и адресов](#) (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).

ПРИМЕЧАНИЕ. Поля, перечисленные в этой таблице, применимы не ко всем странам или регионам.

Для фильтрации списка
по этому полю

Выберите в
раскрывающемся списке
это поле

Для фильтрации списка по этому полю	Выберите в раскрывающемся списке это поле
Улица/номер Адрес 1 Chome	Номер/улица
Ku	Адрес 2
Этаж Округ	Адрес 3
Shi/Gun	Город
Колония/район Код CEDEX Адрес 4 Город Район	Почтовый ящик/номер отделения
Штат Мексики Штат Бразилии Округ Часть территории Остров Префектура Регион Эмират Область	Провинция
Код острова Почтовый ящик Почтовый индекс	Почтовый индекс

- b** Введите условия, значения фильтра и операторы (AND, OR), определяющие данный фильтр.

В случае уточнения списка поля уже заполнены значениями критериев, которые можно изменить.

Дополнительные сведения об использовании условий фильтра см. в разделе [Об условиях фильтра](#) (см. "Об условиях фильтров" на стр. 57).

СОВЕТ. Чтобы создать список запросов на обслуживание без владельца, выберите поле "Идентификатор владельца", условие фильтра "Равно", а значение оставьте неопределенным. Этот общий подход позволяет создавать другие пустые списки.

ВНИМАНИЕ! Во время ввода значений фильтра необходимо следовать правилам, описанным в разделе [О значениях фильтра](#) (на стр. 62). В противном случае в списке могут быть пропущены правильные записи.

Примеры

Субъекты: Если необходимо создать отфильтрованный список субъектов в Канаде с годовой выручкой более \$100000000, заполните форму следующим образом:

Поле	Условие	Значения	
Годовой доход	Больше	100000000	И
Страна	Равно	Канада	

Зацепки: Если необходимо создать отфильтрованный список зацепок с возможной выручкой более \$100000 и оценкой A или B, заполните форму следующим образом:

Поле	Условие	Значения	
Потенциальная выручка	Больше	100000	И
Оценка	Меньше	C	

7 Для раздела "Отображать столбцы и порядок сортировки"

a Выберите поля, отображаемые в виде столбцов в результатах описки, перемещая поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.

b В раскрывающемся списке "Сортировка" выберите поле сортировки по умолчанию и нажмите "По возрастанию" или "По убыванию", чтобы задать направление сортировки.

Некоторые поля оптимизированы для ускорения поиска и сортировки списков. Такие поля выделяются в списке полей сортировки зеленым цветом. Выбор неоптимизированного поля в качестве поля сортировки по умолчанию может замедлить поиск.

ПРИМЕЧАНИЕ. На данном этапе в качестве поля сортировки нельзя выбрать флажок. Однако после создания списка можно щелкнуть заголовок столбца, чтобы сортировать поля на основе значений флажка.

8 Чтобы просмотреть результаты применения критериев поиска без сохранения списка, нажмите кнопку "Выполнить".

Откроется страница "Список" с результатами применения критериев поиска. Чтобы сохранить список, необходимо в строке заголовка нажать кнопку "Меню" и выбрать команду "Сохранить список" или "Уточнить список".

9 Нажмите кнопку "Сохранить" и заполните поля в разделе "Параметры сохранения":

Поле	Примечания
Имя списка	Введите имя списка (не более 50 символов). В поле "Имя списка" разрешается использовать любые символы или знаки препинания, кроме кавычек (""). Созданные списки упорядочены в алфавитном порядке. Поэтому наиболее характерное слово следует ставить в начале имени.
Описание	Введите описание (не более 251 символа).

Поле	Примечания
Доступность списка	<p>Пользователь, роль которого включает полномочия "Определение общедоступных списков", может выбрать один из описанных ниже вариантов.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Личный. Только владелец может просматривать фильтрованный список. ■ Общедоступный. Список доступен всем сотрудникам. Общедоступные списки отображаются на главной странице записи для всех сотрудников компании. ■ Для конкретной роли. Список доступен только пользователям с конкретной ролью.

1 Нажмите "Сохранить и запустить".

Созданный фильтрованный список появляется в раскрывающемся списке в строке заголовка данной страницы и в разделе "Списки" главной страницы записи.

СОВЕТ. Если появится сообщение об истечении срока ожидания для запроса списка, уточните критерии списка и повторите попытку. Дополнительные сведения об оптимизации поиска и списков см. на веб-сайте "Центр обучения и поддержки". Для перехода на сайт воспользуйтесь ссылкой "Поддержка клиентов", расположенной вверху каждой страницы Oracle CRM On Demand.

Фильтрация списков

На странице "Список" можно быстро отфильтровать записи в списке двумя способами:

- Применение элементов управления поиска по алфавиту для фильтрации по конкретному столбцу.
- Применение поиска с быстрой фильтрацией.

По умолчанию на страницах списка отображаются элементы управления поиска по алфавиту, но можно нажать значок переключения фильтра, чтобы отображались элементы управления поиска с быстрой фильтрацией. Для того, чтобы снова переключиться на элементы управления поиска по алфавиту, нажмите значок "ABC".

Для дополнительной фильтрации можно также нажать кнопку "Меню" в строке заголовка и выбрать "Уточнить список".

Предусмотрена возможность ограничения записей, среди которых выполняется поиск, путем выбора книги или пользователя в селекторе книг. Подробнее см. в разделе [Применение селектора книг](#) (см. "[Использование селектора книг](#)" на стр. 64).

Поиск по алфавиту

Возможности поиска по алфавиту:

- Нажмите букву на панели алфавита, чтобы отображались только записи, начинающиеся на эту букву.
- Введите символы в текстовом поле и нажмите "Искать", чтобы найти записи, начинающиеся с этих символов. Подробнее об использовании значков подстановки см. в разделе [О значениях фильтра](#) (на стр. 62).

- Нажмите заголовок столбца для сортировки записей по этому столбцу. Стрелка рядом с заголовком столбца указывает столбец, на котором базируется сортировка, а также порядок сортировки - по возрастанию или убыванию. По умолчанию поиск записей выполняется с использованием самого левого столбца как ключа поиска.

Поиск по алфавиту не зависит от регистра и не влияет на критерии поиска "Уточнить список".

Изредка алфавитная панель становится неактивной (ее символы не являются гиперссылками), поскольку порядок сортировки по умолчанию определен по столбцу, с которым алфавитная панель не работает. Например, порядок сортировки по умолчанию для страницы "Удаленные элементы" определен по столбцу "Тип", который не подлежит сортировке. По этой причине алфавитная панель неактивна. Однако, если нажать заголовок столбца "Имя", данные сортируются и затем алфавитная панель становится активной.

Поиск с быстрой фильтрацией

Применяя поиск с быстрой фильтрацией, можно отфильтровать список для отображения записей, в которых выбранное поле соответствует конкретному критерию фильтра.

В разделе страницы "Показать результаты, где" выберите или введите значения в полях слева направо, чтобы указать соответственно поле поиска, условие фильтрации и значение фильтрации (если условие фильтрации требует значения). Значения, доступные в списке условий фильтрации, меняются в соответствии с выбранным полем поиска. Подробнее о доступных условиях фильтрации см. в разделе [Об условиях фильтрации](#) (см. "Об условиях фильтров" на стр. 57).

В раскрывающемся списке полей поиска доступны поля, оптимизирующие быстрый поиск, а также дополнительные поля, указанные администратором.

Поле значений фильтра изменяется в соответствии с типом поля. Например, отображается значок календаря, когда требуется выбрать дату, и значок телефона, когда требуется указать телефонный номер. Поле значения фильтра скрыто, если не требуется значение, применяемое с условием фильтра. В текстовых полях и полях телефонных номеров можно использовать знаки подстановки, подробнее см. [О значениях фильтров](#) (см. "О значениях фильтра" на стр. 62).

Поиск с быстрой фильтрацией не зависит от регистра и не влияет на критерии поиска "Уточнить список".

Процедура выполнения поиска с быстрой фильтрацией

- 1 Выберите поле в раскрывающемся списке справа от метки "Показать результаты, где".
- 2 Выберите условие в раскрывающемся списке условий фильтра.
- 3 В случае необходимости введите значение в раскрывающийся список значений фильтра.
- 4 Нажмите "Искать".

Страница "Управление списками"

На странице "Управление списками" отображаются фильтрованные списки для определенного типа записи: созданные пользователем списки, созданные менеджером списки для пользователя, а также списки, предоставленные системой. Для перехода к странице "Управление списками" на странице списка

нажмите кнопку "Меню" и выберите "Управление списками". Дополнительную информацию о командах управления списками см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

На этой странице можно выполнять задачи, показанные в следующей таблице.

Операция	Выполните следующие шаги
Добавление списка в списки избранного	В строке для выбранного списка щелкните значок "Добавить в избранное".
Изменение последовательности первых 10 списков на главной странице записи и в раскрывающемся списке	В заголовке страницы "Управление списками" нажмите кнопку "Порядок списков". На странице "Порядок отображения списков" установите требуемый порядок 10 списков. В этом порядке списки появятся на главной странице записи и в раскрывающемся списке на страницах "Список". ПРИМЕЧАНИЕ. Списки, оставшиеся в списке "Доступно", недоступны для выбора в раскрывающихся списках или на главных страницах.
Создание отфильтрованного списка	В заголовке страницы "Управление списками" нажмите кнопку "Создать список". На странице "Создать список" введите требуемые данные и сохраните запись.
Удаление списка	В строке для списка, который требуется удалить, нажмите ссылку "Удалить". Пользователь может удалять только созданные им списки.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.
Обновление списка	В строке для списка, который требуется обновить, нажмите ссылку "Правка". Откроется страница "Уточнить список" для обновления списка. ПРИМЕЧАНИЕ. Недоступны для изменения стандартные фильтрованные списки, распространяемые вместе с данным приложением, или фильтрованные списки, которые были сохранены до включения поддержки обновления.
Просмотр ключевых сведений и фильтрация информации для списка	В строке для выбранного списка нажмите ссылку "Представление". Откроется страница "Просмотр списка".

Страница "Просмотр списка"

Ниже описывается информация, отображаемая на странице "Просмотр списка".

■ **Ключевые сведения о списках.** Имя списка, его описание и другие сведения.

- **Доступность списка.** Указывается доступность списка для просмотра: личный, общедоступный или предназначенный для конкретной роли пользователя.
- **Поиск.** Подмножество искомых записей для фильтрации списка.
- **Фильтровать информацию.** Поля, условия фильтрации и значения фильтра, используемые для получения фильтрованного списка.
- **Выбранные поля.** Поля, выбранные для отображения в виде столбцов в результатах поиска, и порядок сортировки поля, выбранного в качестве поля поиска по умолчанию.

Для перехода к странице "Просмотр списка" выберите команду "Показать фильтр списков", нажав кнопку "Меню" на странице списка. Дополнительные сведения о доступе к командам управления списком см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Страница "Списки избранного"

По ссылке "Показать полный список" в разделе "Списки избранного" панели действий открывается страница "Списки избранного", показывая списки пользователя.

В следующей таблице описаны задачи, выполняемые на странице "Списки избранного".

Операция	Выполните следующие шаги
Изменение последовательности списков	В строке заголовка страницы "Списки избранного" нажмите кнопку "Управлять избранным". На странице "Управлять избранным" можно задать последовательность списков. Новая последовательность списков отображается на панели действий и странице "Списки избранного".
Удаление списка из списка избранного	В строке для списка, который требуется удалить, щелкните ссылку "Удалить".
Отображение списка	Нажмите имя списка, чтобы открыть страницу "Список" для работы со списком.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.

Допускается внедрение списков избранного в другие приложения в виде Web-виджетов. Дополнительные сведения см. в разделе [Внедрение списков избранного в виде Web-виджета](#) (см. [Встраивание виджета избранных списков](#) на стр. 707).

Подсчет записей в списках

Далее описывается процедура подсчета записей в списках.

Подсчет записей в списке

- На странице списка записей нажмите кнопку меню и выберите "Число записей".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в списке больше 1000 записей, подсчет выполнить не удастся; появится сообщение о том, что условиям поиска удовлетворяет слишком большое число записей. В этом случае уточните список так, чтобы в нем возвращалось меньшее число записей. Если операция подсчета продолжается более 30 секунд, она также завершается ошибкой. В этом случае повторите попытку позже или уточните список так, чтобы в нем возвращалось меньшее число записей. Сведения об уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Экспорт записей в списках

Поддерживается экспорт записей, удовлетворяющих заданным при настройке критериям. После экспорта списка записей системой Oracle CRM On Demand его можно сохранить, загрузив этот файл.

ПРИМЕЧАНИЕ. Результаты экспорта хранятся системой Oracle CRM On Demand в течение 72 часов. Затем необходимо повторно экспортировать список.

До 250 записей из списка можно экспортировать немедленно. При выборе этого параметра выполняется экспорт 250 верхних записей списка (в соответствии с текущим порядком сортировки списка). Кроме того, можно экспортировать все записи списка. В этом случае запрос на экспорт ставится в очередь и выполняется как пакетное задание.

Для экспорта записей из списка роль пользователя должна обладать полномочиями "Список - экспорт всех полей" или "Список - экспорт отображаемых полей". При экспорте списка записей доступные поля для экспорта зависят от роли пользователя, как показано ниже.

- Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт всех полей", то пользователь имеет выбор: экспортировать все поля записей или только поля, которые отображены в его списке.
- Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в его списке.

Следующая процедура описывает порядок экспорта не более 250 записей списка.

Чтобы экспортировать до 250 записей из списка

- 1 Откройте список записей, которые хотите экспортировать.
- 2 В случае необходимости отсортируйте список так, чтобы записи, которые нужно экспортировать, оказались вверху списка.

СОВЕТ. Чтобы отсортировать список по столбцу, щелкните заголовок столбца. Чтобы отсортировать список по тому же столбцу, но в обратном порядке, щелкните заголовок столбца еще раз.

- 3 На странице "Список записей" нажмите "Меню" и выберите "Экспорт списка".
- 4 На странице "Экспорт списка":
 - В разделе "Тип экспорта" выберите параметр "Немедленный экспорт".
 - В разделах "Поля для экспорта" и "Разделители полей" выберите нужные параметры.

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздел "Поля для экспорта" доступен лишь для роли пользователя с полномочиями "Список - экспорт всех полей".

5 Нажмите кнопку "Экспорт".

6 Нажмите "Загрузить", чтобы загрузить файл.

Следующая процедура описывает порядок экспорта всех записей списка.

Чтобы экспортировать все записи списка

1 Откройте список записей, которые хотите экспортировать.

2 На странице "Список записей" нажмите "Меню" и выберите "Экспорт списка".

3 На странице "Экспорт списка":

- В разделе "Тип экспорта" выберите параметр "Экспорт в порядке очереди".

- В разделах "Поля для экспорта" и "Разделители полей" выберите нужные параметры.

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздел "Поля для экспорта" доступен лишь для роли пользователя с полномочиями "Список - экспорт всех полей".

4 Нажмите кнопку "Экспорт".

Откроется страница "Очередь личных запросов на экспорт".

5 Если запрос на экспорт находится в разделе "Отложенные запросы", нажмите "Обновить", чтобы увидеть состояние запроса после обновления.

6 Когда запрос на экспорт появится в разделе "Завершенные запросы" на странице "Очередь личных запросов на экспорт", щелкните ссылку "Список" или "Тип записи", чтобы открыть страницу "Сведения о запросах на экспорт списков".

7 В разделе "Экспортировать дополнение запроса", в строке, которая содержит ZIP-файл для загрузки, выберите "Загрузить" в меню уровня записи.

ZIP-файл содержит текстовый файл со сводкой экспорта и CSV-файл для каждого экспортированного типа записи.

ZIP-файлы списков, которые экспортируются в порядке очереди запросов, доступны на странице "Очередь личных запросов на экспорт" в течение 72 часов после выполнения запроса на экспорт.

Следующая процедура описывает порядок доступа к ZIP-файлам со страницы "Очередь личных запросов на экспорт".

Чтобы обратиться к ZIP-файлам со страницы "Очередь личных запросов на экспорт"

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите кнопку "Моя настройка".

2 Выберите "Данные и средства интеграции".

- 3 Выберите "Очередь запросов на экспорт".
Откроется страница "Очередь личных запросов на экспорт", содержащая сведения о запросах на экспорт.
- 4 В разделе "Завершенные запросы" щелкните ссылку "Тип экспорта" или "Тип записи", чтобы открыть страницу "Сведения о запросах на экспорт списков".
- 5 В разделе "Экспортировать дополнение запроса" в строке, которая содержит ZIP-файл, можно выполнить следующее:
 - Выберите "Загрузить" в меню уровня записи, чтобы открыть или сохранить ZIP-файл.
ZIP-файл содержит текстовый файл со сводкой экспорта и CSV-файл для каждого экспортированного типа записи.
 - Для удаления файла нажмите "Удалить".

Передача права собственности на записи

Имя владельца записи указывается в поле 'Владелец'. Обычно владелец может просматривать и редактировать все записи, которыми владеет. Вы становитесь владельцем записи, если:

- Вы создаете запись
- Запись назначена вам
- Вы являетесь участником группы, которая является владельцем записи (в случае групповой собственности на запись ваше имя может не присутствовать в поле 'Владелец')

Вы можете передавать право собственности для большинства записей, если:

- Вы являетесь владельцем записи
- Владелец записи является один из ваших непосредственных подчиненных
- Ваш уровень доступа и полномочия позволяют сделать это

ПРИМЕЧАНИЕ. Для записей субъектов, контактов и бизнес-возможностей можно также передать право владения записью, если ее владелец предоставил пользователю права на полный доступ к записи.

Для передачи права владения записью

- 1 Выберите запись
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице 'Сведения' нажмите 'Правка' для открытия страницы 'Правка'.
ПРИМЕЧАНИЕ. Если в компании включено внутритекстовое редактирование, то нет необходимости открывать страницу 'Правка'. Вместо этого можно отредактировать поле 'Владелец' непосредственно на странице 'Сведения'.
- 3 Нажмите значок 'Поиск' рядом с полем 'Владелец'.

- 4 В окне поиска щелкните ссылку "Фамилия" другого работника.
- 5 Сохраните запись.

Общие записи (команды)

Для некоторых типов записей можно предоставить общий доступ к записи, чтобы группа пользователей могла просматривать ее. Общий доступ для группы можно открыть к следующим типам записей:

- Организация
- Аккредитация
- Заявка
- Бизнес-план
- Сертификация
- Контакт
- Курс
- Пользовательские объекты
- Регистрация сделки
- Экзамен
- Домохозяйство
- Зацепка
- Запрос ФРР
- Цель
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Портфель
- Запрос на обслуживание
- Запрос особых цен

Наряду с записями субъекта общий доступ можно также предоставлять к записям контакта и возможностям, которые связаны с этой записью субъекта.

Чтобы предоставить кому-либо общий доступ к записи, сначала необходимо это лицо добавить в команду для выбранной записи. Затем требуется указать уровень доступа данного лица к записи.

Предоставление общего доступа к записи

- 1 Выберите запись

Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Команда" и нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В окне "Добавить пользователя в команду" нажмите значок поиска рядом с полем "Пользователь".
- 4 В окне "Поиск" выберите работника.
- 5 Задайте роли и уровень доступа.

ПРИМЕЧАНИЕ. В зависимости от типа записи и настройки параметры приложения могут отличаться от описанных ниже вариантов.

- a (Необязательно.) Чтобы описать роль, которую связанная запись играет по отношению к основной записи, выберите значение в раскрывающемся списке "Роль в команде".
- b Чтобы установить права доступа к типу записи для членов команды, выберите параметр в раскрывающемся списке "Доступ". По умолчанию доступны следующие параметры:
 - **Только чтение.** Пользователи могут просматривать записи, но не изменять.
 - **Правка.** Пользователи могут обновлять записи.
 - **Полный.** Пользователи могут обновлять или удалять записи.

Администратор компании может сделать доступными для команд другие профили доступа.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководители обладают уровнем доступа владельцев к записям своих подчиненных (если в компании включена функция "Просмотр менеджера") независимо от выбранных здесь настроек. Для любого пользователя права доступа определяет наиболее либеральный уровень доступа, заданный где-либо в приложении. Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделе [Управление профилем доступа](#) (на стр. 1282)

- 6 Нажмите кнопку "Сохранить".
- 7 (Только команды для возможностей). Чтобы распределить часть или весь доход от возможности члену команды, выполните следующие действия:
 - a На странице "Сведения о возможностях", в разделе "Команда для возможности" выберите "Изменить пользователей".
 - b На странице "Команда для возможности – изменение пользователей" в поле "Разбивка" введите процент от значения, которое должно быть распределено члену команды.

Значение в поле "Разбивка" может быть любым числом от 0 до 100.

ПРИМЕЧАНИЕ. Поле "Разбивка дохода" доступно только для чтения. Его значение вычисляется на основе значений в поле "Разбивка" в записи команды для возможности и в поле "Доход" в записи возможности.
 - c Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с командами для возможностей, см. в следующем разделе:

- [О командах для возможностей](#) (см. "[О командах бизнес-возможностей](#)" на стр. 255)

Обновление групп записей

Значения в полях для списка записей можно обновлять одновременно для следующих типов записей:

- Субъекты
- Операции (задачи, встречи)
- Контакты
- Возможности
- Зацепки
- Запросы на обслуживание

Например, может потребоваться заменить владельца пакета записей на другого сотрудника. Это можно сделать путем обновления групп записей.

Одновременно можно обновлять не более 50 выбранных записей. Если в списке больше 50 записей, можно повторять задачу, пока все записи не обновятся. Также можно продолжить уточнение списка, чтобы в нем остались только те записи, которые нужно обновить.

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- В случае необходимости создайте список, содержащий те записи, которые требуется обновить. Подробнее о создании и использовании списков см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
- Чтобы обновить группы записей, роль пользователя должна включать полномочия на массовое обновление.

Следующая процедура описывает порядок обновления выбранных записей списка.

Чтобы обновить выбранные записи списка

- 1 Откройте список записей, которые хотите обновить.
- 2 В случае необходимости отсортируйте список так, чтобы записи, которые нужно обновить, оказались вверху списка.
СОВЕТ. Чтобы отсортировать список по столбцу, щелкните заголовок столбца. Чтобы отсортировать список по тому же столбцу, но в обратном порядке, щелкните заголовок столбца еще раз.
- 3 На странице "Список" записи нажмите кнопку "Меню" и выберите "Массовое обновление".
- 4 На шаге 1 снимите флажок для записей, которые не нужно обновлять, и нажмите кнопку "Далее".
- 5 На шаге 2 выберите поля, которые хотите обновить, и введите в них новые значения.

Можно обновить значения не более пяти полей. Чтобы удалить из полей текущие значения полей, на шаге 2 оставьте пустым столбец "Значение".

- 6 Нажмите кнопку "Готово".

Объединение записей

Для определенных типов записей, включая субъекты, контакты, зацепки, запросы на обслуживание, домохозяйства и портфельные счета, при наличии дубликатов записи можно объединить две записи в одну.

При объединении двух записей указываются значения полей, которые остаются в сохраняемой записи, называемой *основной записью*. Удаляемая запись называется *дубликатом записи*.

Ниже описываются правила объединения записей.

- Если поле имеет одинаковое значение и в основной записи, и в дубликате записи, невозможно изменить значение в этом поле во время операции объединения.
- В полях, которые обновляются системой, во время операции объединения автоматически устанавливаются значения из основной записи, и эти значения невозможно изменить.
- Команды сотрудников, связанные с субъектами и контактами, не объединяются. Сохраняется команда из основной записи.
- Все записи, связанные с повторяющейся записью, становятся связанными с основной записью.
- Дублирование связанных записей не проверяется. Повторяющиеся связанные записи необходимо удалить вручную.
- При объединении субъектов владелец дубликата записи субъекта добавляется в команду для субъекта. Ему предоставляется полный доступ к основной записи.

Подготовка.

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Объединение записей".
- Уровень доступа к основной записи и дубликату записи должен допускать удаление записи. Если имеющийся уровень доступа к основной записи не позволяет ее удалять, кнопка "Объединить" будет недоступна для записи.
- Имена записей следует запомнить, чтобы выбрать их во время объединения.

Порядок объединения двух записей

- 1 Выберите запись, которую требуется сохранить в качестве основной записи.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения" записи нажмите кнопку "Объединить".
- 3 На шаге 1 нажмите значок поиска и выберите повторяющуюся запись.

- 4 На шаге 2 просмотрите значения для каждой записи и выберите те из них, которые требуется сохранить в основной записи.
В столбце "Значения для сохранения" по умолчанию содержатся значения из основной записи.
- 5 Нажмите "Готово".

Добавление заметок

Для типов записей, которые поддерживают возможность ввода заметок, можно добавить заметку двумя способами:

- С помощью значка заметки в правом верхнем углу страницы "Сведения". Эта возможность доступна, если для компании включен центр сообщений. Этот способ используется для добавления заметок в список заметок выбранной записи и для подписки на заметки, добавляемые к записи.
- С помощью кнопки "Создать" в разделе "Примечания".

Обычно, если администратор компании активизировал значок примечаний, раздел "Примечания" недоступен. Однако, если раздел "Примечания" присутствует, примечания, включающиеся в список примечаний, также добавляются в раздел "Примечания".

Дополнительные сведения о центре сообщений см. в разделе [Работа с центром сообщений](#) (на стр. 39).
Дополнительные сведения об использовании списка примечаний см. в разделе [Работа со списком примечаний](#) (на стр. 100).

Способ создания примечания не влияет на полномочия доступа к данному примечанию.

Добавление примечания с помощью значка примечания

- 1 Выберите запись.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения" нажмите значок примечания.
- 3 Нажмите кнопку "Новая заметка".
- 4 В верхней строке примечания заполните поле "Тема".
- 5 Чтобы другие пользователи не могли просматривать данное примечание, выберите "Личное".
Если значение "Личное" не выбрано, примечание доступно для просмотра другими пользователями с правами доступа к данной записи.
- 6 Нажмите кнопку "Сохранить".

Добавление примечания в разделе "Примечания"

- 1 Выберите запись.

Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Примечания" и нажмите кнопку "Создать" в заголовке окна "Примечания".
- 3 На странице "Редактирование примечаний" заполните поле "Тема".
- 4 Чтобы другие пользователи не могли просматривать данное примечание, выберите "Личное".
Если значение "Личное" не выбрано, примечание доступно для просмотра другими пользователями с правами доступа к данной записи.
- 5 Сохраните запись.

Страница "Редактирование примечаний"

Страница "Редактирование примечаний" позволяет добавлять примечание к записи и обновлять содержимое примечаний. На ней отображается полный набор полей для записи примечаний.

Поле	Описание
Тема	Обязательное текстовое поле, в которое вводится краткое описание содержимого или цель заметки.
Личн.	Если установлен этот флажок, другие пользователи не могут просматривать заметку. При отсутствии флажка эту заметку может просматривать любой пользователь с соответствующим доступом.
Описание	Содержимое заметки. Максимальное число символов в описании – 16350. ПРИМЕЧАНИЕ. На импорт заметок в Oracle CRM On Demand накладываются различные ограничения (см. Поля заметок: подготовка импорта (см. "Поля примечаний: подготовка к импорту" на стр. 1598)).

Страница "Примечания" (список)

На странице "Примечания" отображаются все примечания, связанные с записью. В следующей таблице содержатся описания операций, которые можно выполнить на странице "Примечания".

Операция	Выполните следующие шаги
Создать примечание	В строке заголовка "Заметки" щелкните кнопку "Создать заметку". На странице правки заметок введите нужную информацию и сохраните запись.
Удалить примечание	Нажмите ссылку "Удалить" в строке записи, которую требуется удалить. В течение 30 дней после удаления удаленные элементы можно восстановить.
Найти примечание	Нажмите заголовок столбца "Тема" для сортировки данных. Затем

Операция	Выполните следующие шаги
	нажмите букву на панели алфавита. Для примечаний, начинающихся с цифр, нажмите 0-9.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.
Обновить примечание	Нажмите ссылку "Правка" в строке записи, которую требуется обновить. На странице "Редактирование примечания" обновите информацию и сохраните запись. Также можно отредактировать поля, которые отображаются на странице "Примечания".
Просмотр сведений о примечаниях	Нажмите ссылку "Правка" в строке записи, которую требуется обновить. На странице "Редактирование примечания" просмотрите сведения о примечаниях.

Работа со списком примечаний

Если эта возможность доступна в данной компании, страницы сведений о записях содержат значок примечания в правом верхнем углу страницы. Число рядом со значком примечания указывает на количество примечаний, связанных с записью.

При щелчке на значке примечания отображается список примечаний. Для каждого примечания отображается имя пользователя, создавшего примечание, а также тема примечания или начальная часть текста примечания, если тема не задана. Кроме того, отображается дата примечания или время, если примечание было создано сегодня.

Из списка примечаний можно выполнять следующие действия:

Операция	Выполните следующие шаги
Просмотреть примечание	Прокрутите список до нужного примечания.
Создать примечание	Нажмите "Создать примечание". Введите в первой строке тему, введите примечание и нажмите "Сохранить". Примечание отправляется в "Центр сообщений" всех пользователей, подписанных на примечания к записи. В "Центре сообщений" пользователи могут нажать ссылку в примечании для перехода к записи.
Подписаться на примечания к записи	Нажмите кнопку "Подписка". Для получения дополнительной информации, см. раздел Подписка на примечания (на стр. 101).
Удалить примечание	Прокрутите список до нужного примечания и нажмите "Удалить". Это действие удаляет примечание из "Центра сообщений" и со страницы "Сведения" записи.

Операция	Выполните следующие шаги
Посмотреть сведения о том, кто послал примечание	Прокрутите список до нужного примечания и нажмите имя пользователя. Будет отображена страница "Сведения о пользователе" данного пользователя.

Подписка на примечания

Можно подписаться на примечания, добавляемые к записи. Тогда при добавлении примечания к записи примечание будет отсылаться в "Центр сообщений". Можно подписаться на примечания к любым записям, для которых имеется доступ.

В центре сообщений нажмите ссылку в примечании к записи для перехода к записи.

Подробнее о центре сообщений см. в разделе [Работа с центром сообщений](#) (на стр. 39).

Для подписки на примечания к записи

1 Выберите запись

Подробнее о выборе записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице сведений нажмите значок примечания.

3 Нажмите кнопку "Подписаться".

Текст на кнопке изменится на "Отмена подписки". Для отмены подписки нажмите кнопку еще раз.

Отправка примечаний другим пользователям

Можно отправлять примечания другим пользователям, нажав значок сообщения, отображаемый в приложении рядом с именем пользователя. Примечание отправляется в центр сообщений пользователя.

Можно использовать данную возможность с полями, связанными с именем пользователя, такими как 'Имя', 'Владелец', 'Создано' и 'Изменено'. Эти поля отображаются на страницах сведений, в списках и в других местах приложения.

Отвечать на примечания других пользователей можно из центра сообщений.

Можно добавлять записи пользователей к разделу 'Избранные записи' на панели действий. Это обеспечивает быстрый доступ к пользователям, которым часто посылаются сообщения.

Подробнее об использовании центра сообщений см. в разделе [Работа с центром сообщений](#) (на стр. 39).

Для отправки примечания другому пользователю

- 1 Поместите курсор мыши над полем, связанным с именем пользователя. Появится значок примечания.
- 2 Нажмите значок примечания
- 3 Введите примечание и нажмите 'Сохранить'.

Работа с дополнениями

В зависимости от настройки администратором роли пользователя и профилей доступа, может быть доступной функция вложения файлов (и в некоторых случаях URL-адресов) в виде дополнений к различным типам записей. Инструкции по вложению файлов содержатся в следующих темах:

- Инструкции по вложению файлов и URL-адресов через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [Вложение файлов и URL-адресов в записи](#) (на стр. 105).
- Инструкции по вложению файлов в записи, которые поддерживают поля дополнения, см. в разделе [Вложение файлов в записи через поля дополнения](#) (на стр. 109).

Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, и список типов записей, которые поддерживают поля дополнения, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

Связанные темы

Дополнительные сведения о дополнениях см. в следующие темы:

- [О дополнениях](#) (на стр. 102)
- [Позиции, связанные с дополнениями](#) (на стр. 107)
- [Страница "Список дополнений"](#) (на стр. 108)

О дополнениях

В зависимости от типа записи и от настройки Oracle CRM On Demand администратором компании, имеется возможность вложения файлов в виде дополнения к некоторым записям следующими способами:

- Через позицию в родительских записях, связанную с дополнениями
- Через поля дополнения

О позиции, связанной с дополнениями

Для определенных типов записей администратор может добавить предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, в макет страницы записи. Это позволит связывать с родительской записью несколько дополнений. Дополнением, которое привязано к родительской записи таким способом, может быть файл или URL-адрес.

Предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, поддерживают следующие типы записей:

- субъект;
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Пользовательские объекты 01, 02 и 03
- Дилер
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство
- зацепка;
- бизнес-возможность;
- Партнер
- Членство в программе
- Запрос на обслуживание
- Решение

Кроме того, дополнения могут быть связаны с записями сигналов и записями этапов продаж.

ПРИМЕЧАНИЕ. При удалении родительской записи, которая имеет дополнения, привязанные к ней таким способом, эти дополнения также удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand.

Подробнее о вложении файлов и URL-адресов в записи через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в следующих темах:

- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Позиции, связанные с дополнениями](#) (на стр. 107)
- [Страница "Список дополнений"](#) (на стр. 108)

О полях дополнения

В следующие типы записей можно вложить один файл в виде дополнения к записи через поля дополнения. В зависимости от того, как администратор компании настроил макеты страниц, поля дополнения могут быть доступными в следующих типах записей:

- Пользовательские объекты 01, 02, 03, 04 и выше

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может также настроить типы записи "Пользовательский объект" как связанные позиции в других типах записей. Если поля дополнения доступны в связанном типе записи "Пользовательский объект", можно вложить один файл в каждую связанную запись. Такие конфигурации позволяют привязать несколько файлов к родительской записи. Дополнительные сведения см. в разделе [О конфигурациях дополнений](#) (на стр. 1246).

В этом случае при удалении родительской записи связанные записи пользовательских объектов и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand.

- Отчет об аудите запасов
- Транзакция с пробами

Следующие типы записей также поддерживают поля дополнения. Но эти типы записей могут использоваться только как связанные позиции, следующим образом:

- Дополнение аккредитации

Тип записи "Дополнение аккредитации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Аккредитация".

- Дополнение заявки

Тип записи "Дополнение заявки" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Заявка".

- Дополнение сертификации

Тип записи "Дополнение сертификации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Сертификация".

- Дополнение курса

Тип записи "Дополнение курса" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Курс".

- Дополнение экзамена

Тип записи "Дополнение экзамена" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Экзамен".

- Дополнение запроса ФРР

Тип записи "Дополнение запроса ФРР" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос ФРР".

- Дополнение партнерской программы

Тип записи "Дополнение партнерской программы" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Партнерская программа".

- Дополнение к полису

Тип записи "Дополнение к полису" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Полис".

- Дополнение запроса особых цен

Тип записи "Дополнение запроса особых цен" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос особых цен".

ПРИМЕЧАНИЕ. В этих конфигурациях при удалении родительской записи связанные записи и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand. Например, когда удаляется запись запроса ФРР, любые связанные записи дополнений к запросу ФРР и файлы, вложенные в те записи, не удаляются из базы данных.

Некоторые из этих типов записей являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в выпуске Oracle CRM On Demand, используемом организацией.

Инструкции по вложению файлов в записи через поля дополнения см. в разделе [Вложение файлов в записи через поля дополнения](#) (на стр. 109).

Вложение файлов и URL-адресов в записи

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

Для типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, можно вложить в запись файлы и URL-адреса. После вложения файла или URL-адреса в запись можно выполнять следующие действия:

- Просмотр дополнения
- выбор другого дополнения,
- обновление содержимого файла или замена прежнего файлового дополнения измененным файлом.

При вложении файлов в записи применяются следующие правила:

- Допускается загрузка сжатых файлов, включая zip-файлы.
- По соображениям защиты данных и безопасности в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать в качестве дополнений исполняемые файлы, например файлы с расширениями exe или bat.

ПРИМЕЧАНИЕ. При щелчке исполняемого файла с расширением exe или bat пользователю предоставляется возможность выполнить или сохранить этот файл. Чтобы предотвратить случайное выполнение исполняемого файла непосредственно из Oracle CRM On Demand, в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать исполняемые файлы в качестве дополнений к записям. Это ограничение можно преодолеть, присвоив такому файлу другое расширение перед его загрузкой. Например, если файлу будет присвоено расширение txt, то при щелчке этого файла он не будет выполняться. Сначала пользователь должен сохранить полученный файл на локальный компьютер, изменить его расширение на соответствующее расширение для исполняемого файла и лишь затем выполнить исполняемый файл.

- Каждый загружаемый файл проверяется на наличие вирусов. В случае обнаружения вируса этот файл не загружается, и выводится сообщение об этом.
- Размер загружаемых файлов не должен превышать 20 МБ. Для загрузки файлов большего размера предусмотрены следующие возможности:
 - Сжатие файла до меньшего размера.
 - Разбиение файла на несколько файлов меньшего размера (и сжатие последних в случае необходимости).
 - Размещение файла на общедоступном сервере и указание для него пути и имени файла вместо вложения самого файла в запись.

Порядок вложения файла или URL-адреса в запись

- 1** Выберите запись, в которую требуется вложить файл или URL-адрес.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и в заголовке нажмите кнопку "Добавить дополнения" или "Добавить URL".
ПРИМЕЧАНИЕ. Если для получения доступа к файлу требуется направлять пользователей на общедоступный сервер, нажмите "Добавить URL-адрес" вместо "Добавить дополнение" и следуйте процедуре вложения URL-адреса, а не вложения файла.
- 3** На странице "Редактирование дополнений" выполните описанные ниже действия.
 - Чтобы вложить файл, нажмите кнопку "Обзор" рядом с полем "Файл" и выберите файл. В поле "Имя дополнения" введите отображаемое имя, идентифицирующее дополнение файла.
 - Для вложения URL-адреса в поле "URL-адрес" введите URL-адрес (например, www.crmondemand.com), а в поле "Имя вложения" введите отображаемое имя, которое идентифицирует URL-адрес. Максимальная длина URL-адреса: 200 символов.
ПРИМЕЧАНИЕ. Если файл дополнения размещен на общедоступном сервере, в поле "URL" следует ввести путь к файлу или его имя (например, `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4** На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

Порядок просмотра дополнения

- 1** Выберите запись, в которую вложен файл или URL-адрес.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите кнопку "Представление" в соответствующей строке.

Порядок выбора другого дополнения

- 1** Выберите запись, в которую вложен файл или URL-адрес.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** Проклистайте содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите ссылку "Имя дополнения" для дополнения, которое требуется заменить.
- 3** На странице "Редактирование дополнений" выполните описанные ниже действия.
 - Для файла дополнения нажмите кнопку "Обзор" и выберите новый файл. При необходимости обновите содержимое поля "Имя дополнения".
 - Для вложения URL-адреса в поле "URL" введите новый URL-адрес и при необходимости обновите содержимое поля "Имя дополнения".

- 4 На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

СОВЕТ. Чтобы проверить введенные сведения о дополнении, нажимайте ссылку "Назад" до возвращения на страницу "Сведения" исходной записи. В разделе "Дополнения" просмотрите запись нового дополнения.

Порядок обновления дополнения файла

- 1 Откройте дополнение из его исходного местоположения, а не из Oracle CRM On Demand.
- 2 Измените файл и сохраните его локально, например на жестком диске.
- 3 Зарегистрируйтесь в Oracle CRM On Demand.
- 4 Выберите запись, в которую требуется вложить обновленный файл.
Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 5 Прокрутите содержимое страницы "Сведения" до раздела "Дополнения" и нажмите "Заменить" в строке для дополнения файла.
- 6 В окне "Заменить дополнение" выберите обновленный файл и нажмите кнопку "Сохранить".

Позиции, связанные с дополнениями

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

В приведенной ниже таблице описываются поля для файла или URL-адреса, вкладываемого в запись в качестве связанной позиции. Некоторые поля есть на страницах "Сведения" для типа записи, в которую вкладывается файл. Другие поля находятся на странице "Редактирование дополнений".

Информация данной таблицы полезна для проверки выполнения требований к размеру и типу файлов.

Поле	Описание
Файл	Если дополнением является файл, в этом поле указывается путь и имя вложенного файла.
Имя дополнения	Имя, используемое для идентификации файла или URL-адреса.
Размер (в байтах)	Размер файла для вложения. Размер файла должен быть меньше 9 мегабайт (МБ). Если вложение – URL-адрес, то поле "Размер" по умолчанию показывает значение 2 КБ.

Поле	Описание
Тип	Когда дополнением является файл, в этом поле указывается тип (расширение) файла, например doc для документа Microsoft Word. В целях защиты данных и безопасности приложение не позволяет использовать в качестве дополнений файлы с расширением exe. Для дополнения URL отображается URL-адрес.
URL	Когда дополнением является URL-адрес, в этом поле указывается полный URL-адрес. Максимальная длина URL-адреса – 200 символов.
Создано	Псевдоним лица, первоначально связавшего файл с записью. Значение в этом поле генерируется системой.
Изменено	Имя лица, обновившего запись, а также дата и время обновления. Значение в этом поле генерируется системой.

Страница "Список дополнений"

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта тема относится только к дополнениям, которые связаны с записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

На странице "Список дополнений" показаны все файлы и URL-адреса, связанные с записью. Для перехода к странице "Список дополнений" щелкните ссылку "Показать весь список" в разделе "Дополнения" основной записи.

Следующая таблица описывает задачи, которые можно выполнить со страницы "Список дополнений".

Операция	Выполните следующие шаги
Вложить файл в запись	В строке заголовка "Дополнения" нажмите кнопку "Добавить дополнение". На странице "Редактирование дополнений" введите требуемую информацию и сохраните запись.
Вложить URL в запись	В строке заголовка "Дополнения" нажмите кнопку "Добавить URL". На странице "Редактирование дополнений" введите требуемую информацию и сохраните запись.
Удалить дополнение	Нажмите ссылку "Удалить" в строке записи, которую требуется удалить. В течение 30 дней после удаления удаленные элементы можно восстановить.
Найти дополнение	Нажмите заголовок столбца "Имя дополнения" для сортировки данных. Затем нажмите букву на панели алфавита. Для примечаний, начинающихся с цифр, нажмите 0-9.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.

Операция	Выполните следующие шаги
Выбор другого дополнения для замены текущего	Нажмите ссылку "Заменить" в строке записи, которую требуется удалить. На странице "Редактирование дополнений" выберите другой файл и сохраните запись.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.
Сортировка списка дополнений	Нажмите подчеркнутый заголовок столбца, который требуется отсортировать. Если заголовок столбца не подчеркнут, сортировка этого поля невозможна.
Просмотр дополнения	Нажмите ссылку "Представление" в строке записи, которую требуется просмотреть. Открывается файл или выполняется переход к указанному адресу URL.

Вложение файлов в записи через поля дополнения

Поля дополнения поддерживаются в типах записей "Пользовательский объект" и в определенных типах записей, которые являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Поля дополнения позволяют вложить один файл в виде дополнения к записи. Список типов записей, поддерживающих поля дополнения, см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

Администратор компании определяет роли пользователя, для которых доступны макеты страниц с полями дополнения.

При вложении файлов в записи применяются следующие правила:

- Допускается загрузка сжатых файлов, включая zip-файлы.
- По соображениям защиты данных и безопасности в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать в качестве дополнений исполняемые файлы, например файлы с расширениями exe или bat.

ПРИМЕЧАНИЕ. При щелчке исполняемого файла с расширением exe или bat пользователю предоставляется возможность выполнить или сохранить этот файл. Чтобы предотвратить случайное выполнение исполняемого файла непосредственно из Oracle CRM On Demand, в приложении Oracle CRM On Demand не разрешается использовать исполняемые файлы в качестве дополнений к записям. Это ограничение можно преодолеть, присвоив такому файлу другое расширение перед его загрузкой. Например, если файлу будет присвоено расширение txt, то при щелчке этого файла он не будет выполняться. Сначала пользователь должен сохранить полученный файл на локальный компьютер, изменить его расширение на соответствующее расширение для исполняемого файла и лишь затем выполнить исполняемый файл.

- Каждый загружаемый файл проверяется на наличие вирусов. В случае обнаружения вируса этот файл не загружается, и выводится сообщение об этом.
- Размер загружаемых файлов не должен превышать 20 МБ. Для загрузки файлов большего размера предусмотрены следующие возможности:
 - Сжатие файла до меньшего размера.

- Разбиение файла на несколько файлов меньшего размера (и сжатие последних в случае необходимости).
- Размещение файла на общедоступном сервере и указание для него пути и имени файла вместо вложения самого файла в запись.

Следующая процедура описывает, как вложить файл в запись через поля дополнения.

Для вложения файла в запись через поля дополнения

- 1 На странице "Правка" для записи, в которую требуется вложить файл, в поле "Дополнение" нажмите значок скрепки для бумаг:



- 2 Найдите файл, который хотите вложить, и выделите его.
- 3 Сохраните внесенные изменения.

ПРИМЕЧАНИЕ. В зависимости от того, как администратор компании настроил макеты страниц, на странице могут быть видны поля "Дополнение: имя файла" и "Дополнение: размер (в байтах)". Если эти поля присутствуют, в них автоматически вводятся имя файла и размер файла при сохранении записи. Эти поля невозможно изменить.

Вложенный файл можно удалить из записи. Однако при удалении файла он удаляется из базы данных Oracle CRM On Demand, и его невозможно восстановить в пределах Oracle CRM On Demand.

СОВЕТ. Перед удалением файла из записи выгрузите его на свой локальный компьютер или другой сервер и сохраните там.

Далее описывается процедура удаления файла из записи.

Для удаления файла из записи

- 1 На странице "Изменение записи" нажмите значок "X" рядом с полем "Дополнение".
- 2 Подтвердите, что хотите удалить файл из записи.

Применение сценариев оценки

Если администратор настроил сценарии оценки, можно получить доступ к этим сценариям для сбора информации о своем клиенте или возможности продаж. Затем эта информация может быть отображена в родительской записи и в дальнейшем может использоваться в отчетах и при анализе.

В данном приложении предусмотрен доступ к сценариям из следующих типов записей:

- Зацепка (сценарии подтверждения зацепки)
- Контакт (обследование степени удовлетворённости)

- Запрос на обслуживание (сценарии вызовов и обследование степени удовлетворенности)
- Возможность (оценки бизнес-возможности)
- Мероприятие (оценки мероприятий - коммерческого визита, задачи или встречи)

Администратор компании может настроить фильтры, помогающие определить соответствующие оценки для задачи. Например, сценарий оценки подтверждения зацепки можно настроить со следующими фильтрами:

- Уровень субъекта = Золотой
- Сегмент = Большой
- Область = Запад

Затем при запуске сценария оценки из записи зацепки с соответствующими значениями полей фильтров регистрируется правильный сценарий оценки подтверждения зацепки. По завершении процесса оценки данные, впоследствии изменяемые администратором компании в сценарии шаблона, не отражаются на записи оценки. Единственным исключением из этого правила является раздел ответа. Администратор компании может в любой момент изменить данные в разделе ответа, причем изменения отражаются на странице сведений об оценке, когда пользователь работает с вопросами шаблона.

Перед началом работы. Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682).

Применение сценария оценки

1 Выберите запись

Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице сведений о записи выполните прокрутку вниз до раздела сценария и нажмите "Добавить".

3 При необходимости выберите сценарий в окне "Поиск".

Если критерию, определенному администратором компании, отвечает только один сценарий, он открывается автоматически. В противном случае требуется выбрать соответствующий сценарий в окне "Поиск".

СОВЕТ. Для поиска соответствующего сценария выберите параметр в раскрывающемся списке и нажмите "Искать".

4 На странице сценария, содержащей вопросы клиента, введите нужную информацию.

5 Нажмите кнопку "Сохранить".

В зависимости от того, как администратор компании настроил сценарий, могут произойти следующие события:

- Подсчитывается балл и сравнивается с порогом.
- Итог подсчитывается в зависимости от полученного балла (балл выше или ниже порога).
- Балл, ответы на вопросы и итог преобразуются в данные родительской записи.

- Также заполняется дата последней оценки.

Удаление и восстановление записей

Для удаления записи требуется соответствующий уровень доступа к этой записи. Для удаления списка записей роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление".

В случае удаления записи или списка записей удаленные записи в течение 30 дней хранятся в области "Удаленные элементы". В течение этого времени записи можно восстановить. Однако через 30 дней удаленные элементы окончательно стираются и восстановлению не подлежат.

ПРИМЕЧАНИЕ. Записи сигналов предупреждений и их дополнения представляют исключение из обычной схемы удаления. Вместо 30-дневного хранения они немедленно удаляются из системы и восстановлению не подлежат.

Вместе с записью автоматически удаляются некоторые, связанные с ней записи. Например, в случае удаления субъекта также удаляются все связанные с ним примечания.

При переходе по глобальной ссылке "Удаленные элементы" открывается страница "Все удаленные позиции" со всеми удаленными элементами. Пользователь, роль которого включает полномочия "Восстановить все записи", может просматривать все удаленные элементы для компании.

В списке удаленных элементов содержатся родительские записи, но не связанные записи. Связанная запись появляется как отдельный элемент только в том случае, если она удалена *раньше* родительской записи.

Например, в случае удаления субъекта с тремя связанными с ним действиями, в списке удаленных элементов появляется только запись субъекта. Однако, если одно из связанных действий удалено раньше самого субъекта, оно появляется в данном списке как отдельная запись.

Вместе с записью восстанавливаются все записи, связанные с ней в момент удаления. Отношениями между ними не изменяются. Всегда первой следует восстанавливать родительскую запись. При попытке восстановления в первую очередь дочерней записи система выдает сообщение об ошибке.

Список на странице "Все удаленные позиции" помогает найти удаленные записи. Если в списке выбрать тип записи, отображаемые записи включают все удаленные примечания и дополнения записей этого типа, а также все удаленные записи этого типа. Однако на связанные записи распространяется прежнее правило. В списке не показаны примечания и дополнения, удаленные вместе с родительской записью. Например, если в списке выбрать вариант "Все субъекты", отображаются все примечания и дополнения субъектов, удаленные отдельно от своих родительских записей, а также все удаленные записи субъектов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Объем хранимых данных компаний ограничен. Записи в области "Удаленные элементы" не уменьшают доступный компаниям совокупный объем на дисковом запоминающем устройстве.

Удаление записи со страницы сведений записи

- На странице "Сведения" записи нажмите кнопку "Удалить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если для получения доступа к странице сведений записи используется детализация со страницы списка или список связанных записей в родительской записи, после удаления записи Oracle CRM On Demand возвращает страницу, с которой выполнялась детализация.

Удаление записи в списке записей

- В строке для записи, которую необходимо удалить, выберите "Удалить" в меню уровня записи.

Удаление списка записей

Предварительные операции и условия. Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Пакетное удаление".

- 1 На главной странице записи выберите список записей для удаления.

СОВЕТ. Экспортируйте список, прежде чем его удалять. Это позволит импортировать данные обратно в Oracle CRM On Demand в случае ошибочного удаления некоторых записей.

Допускается удаление списков субъектов, контактов, возможностей, зацепок, запросов на обслуживание или действий.

- 2 На странице "Списки" записи нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное удаление".

- 3 Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.

- 4 В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления" нажмите кнопку "Продолжить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если не нажать кнопку "Продолжить", удаления не произойдет. Чтобы вернуться к странице "Очередь пакетного удаления", следует перейти по глобальной ссылке "Администрирование", а затем по ссылке "Очередь пакетного удаления" на главной странице "Администрирование".

- 5 Чтобы просмотреть файл журнала удаления, нажмите кнопку "Журнал" в разделе "Обработанные запросы".

Восстановление записи

- 1 Откройте глобальную ссылку "Удаленные элементы".

- 2 Нажмите "Восстановить" в строке для требуемой записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь с ролью, включающей полномочия 'Восстановление всех записей', может восстанавливать записи, удаленные любым сотрудником компании.

В приведенной ниже таблице предоставляются дополнительные сведения об удалении записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. В этой таблице приведены записи о дополнениях, которые связаны с родительскими записями через предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями. Файлы можно присоединять также к типам записи "Пользовательский объект" и к некоторым типам записи, относящимся к отрасли промышленности или к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, через поля дополнения. Если такой тип записи настроен как связанная запись в другом типе записи, то связанные записи и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand при удалении родительской записи. Дополнительные сведения о предварительно сконфигурированной позиции, связанной с дополнениями, и полях дополнения см. в разделе [О дополнениях](#) (на стр. 102).

В случае удаления	следует помнить о следующих особенностях
Организация	<p>Невозможно удалить субъект, если он связан с возможностью на этапе продаж "Закрыто/Реализовано".</p> <p>Вместе с субъектом удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Зацепки ■ Возможности ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения <p>Следующие связанные записи не удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Контакты
Операция	<p>Вместе с действием удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Дополнения <p>Для возможности удаления операции уведомлений роль пользователя должна иметь полномочия управления компанией и удаления пакетов.</p>
Сигналы	<p>Записи сигналов предупреждений и их дополнения представляют исключение из обычной схемы удаления. Вместо 30-дневного хранения они немедленно удаляются из системы и восстановлению не подлежат.</p>
Кампания	<p>Вместе с кампанией удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Зацепки ■ Возможности
Контакт	<p>Вместе с контактом удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Зацепки ■ Примечания ■ Дополнения <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Организации ■ Операции

В случае удаления	следует помнить о следующих особенностях
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Возможности
Дилер	<p>Вместе с дилером удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения
Фильтрованный список	Фильтрованные списки недоступны для редактирования. Чтобы изменить фильтрованный список, его следует удалить и создать новый.
Фонд	<p>Вместе с фондом удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения
Группа	При удалении группы система удаляет ссылку на нее из записей группы, а права собственности на записи возвращаются к сотруднику, указанному в поле "Владелец". В случае большого количества записей для завершения этого процесса может потребоваться достаточно много времени. В это время система не позволяет членам группы создавать записи.
Домохозяйство	Дочерние записи не удаляются вместе с домохозяйством.
Зацепка	<p>Вместе с зацепкой удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Возможности

В случае удаления	следует помнить о следующих особенностях
Медицинское мероприятие	<p>При удалении медицинского мероприятия следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Приглашенные (контакты) <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Невозможно удалить событие в состоянии "Завершено".</p>
Бизнес-возможность	<p>Не допускается удаление возможности на этапе продаж "Закрyto", так как эта информация используется для создания хронологических отчетов. Вместе с возможностью удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Зацепки ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Контакты ■ Организации
Субъект портфеля	<p>Вместе с портфелем удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Дополнения <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Контакты
Продукт	<p>Не допускается удаление продукта. Чтобы удалить его из списка доступных продуктов, который сотрудники связывают с возможностями (как продукты) или субъектами (как активы), снимите флажок "Заказ разрешен" на странице "Редактирование продукта".</p>
Категория продукта	<p>Для удаления категорий продуктов роль пользователя должна включать полномочия "Управление контентом". При удалении категории нарушается связь между продуктом и категорией, но продукты остаются.</p>

В случае удаления	следует помнить о следующих особенностях
Роль	<p>Для удаления ролей пользователю должна быть назначена роль с полномочиями "Управление пользователями и доступом".</p> <p>Вместо 30-дневного хранения удаленные роли немедленно очищаются из системы и восстановлению не подлежат.</p> <p>Перед удалением роли всем пользователям, которым она была назначена, необходимо назначить другую роль. В противном случае в удалении роли будет отказано.</p>
Решение	<p>Вместе с решением удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Истории решения <p>Следующие связанные записи <i>не</i> удаляются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Запросы на обслуживание ■ Решения <p>СОВЕТ. Если решение перестало быть полезным, но оно было когда-то связано с запросом на обслуживание, рекомендуется вместо удаления изменить статус решения на "Устарело". В этом случае решение больше не будет использоваться представителями по обслуживанию клиентов компании, но сохранится в исторических целях. (Чтобы определить, использовалось ли решение, следует перейти на страницу "Сведения о решении" и проверить в разделе "Запросы на обслуживание" наличие связанных записей.)</p>
Территория	<p>Для удаления территорий роль пользователя должна включать полномочия "Управление территориями". Территории удаляются независимо от того, связаны ли они с другими территориями, субъектами, возможностями и т. д.</p> <p>На странице "Сведения о территории" указывается, есть ли у нее дочерние объекты. Администратор компании может запросить субъект, возможность и т. д., используя условие Территория= <Территория, которая должна быть удалена>, чтобы узнать, связаны ли с территорией субъекты, возможности и т. д.</p>
Транспортное средство	<p>Вместе с транспортным средством удаляются следующие связанные записи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Действия (вместе со всеми дополнениями, связанными с действиями) ■ Примечания ■ Дополнения

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительные сведения о связанных записях см. в разделе [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности](#) (на стр. 186).

Просмотр аудита операций для записей

Для типов записей, поддерживающих отслеживание операций, можно просматривать результаты отслеживания изменений, вносимых в отслеживаемые поля записи.

В зависимости от того, как администратор компании настроит отслеживание операций для типа записи, в данные отслеживания может быть также включено следующее:

- Строка о создании записи
- Строка об удалении или восстановлении записи, если такие действия выполнялись

ПРИМЕЧАНИЕ. Если запись была удалена, но не восстановлена, она сама остается недоступной, поэтому сведения о действии удаления в соответствующих данных отслеживания операций увидеть нельзя. Однако строка о действии удаления включается в главный журнал отслеживания операций всей компании. Если позже запись будет восстановлена, строки о действии удаления и о действии восстановления заносятся и в главный журнал отслеживания операций компании, и в данные отслеживания операций для записи. Для просмотра главного журнала отслеживания операций компании роли пользователя должна быть предоставлена привилегия "Доступ к главному журналу отслеживания операций".

В случае внесения изменений в записи в данных отслеживания операций должны указываться прежнее и новое значения поля, а также штамп времени и имя пользователя, выполнившего изменение. Состав отслеживаемых полей определяет администратор компании. Сведения о типах записей, поддерживающих отслеживание операций, и перечень полей, отслеживаемых по умолчанию, см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209).

Предварительные действия. Чтобы пользователь мог просматривать данные отслеживания операций для типа записи, администратор компании должен настроить макеты страниц для роли пользователя так, чтобы макет страницы сведений для родительского типа записи включал элемент, связанный с отслеживанием операций. Кроме того, пользователю необходимо предоставить доступ к такому элементу только для чтения. Если после завершения настройки администратором элемент, связанный с отслеживанием операций, так и не появился на странице сведений о записи, щелкните ссылку "Изменить макет" на странице сведений о записи и добавьте "Отслеживание операций" в качестве раздела связанной информации. Дополнительные сведения об изменении макетов страниц сведений см. в разделе [Изменение макета страницы сведений](#) (см. "[Изменение макета своей страницы сведений](#)" на стр. 701).

Чтобы просмотреть аудит операций для записи

- На странице сведений для записи перейдите вниз до информационного раздела, связанного с аудитом операций.

В каждой строке показана дата обновления записи и имя пользователя, выполнившего обновление. Также приводится прежнее значение измененного отслеживаемого поля и его новое значение.

ПРИМЕЧАНИЕ. Каждая запись отслеживания операций, относящаяся к изменению, содержит сведения об одном изменении только одного поля. Записи изменений создаются только для отслеживаемых полей. Поэтому если пользователь сохраняет запись после изменения двух полей, из которых отслеживается только одно, запись отслеживания операций создается только для изменения отслеживаемого поля. Сведения об изменении другого поля не отображаются.

О дубликатах при создании записей

Для многих типов записей при их создании Oracle CRM On Demand выводит на экран предупреждение, если такая запись уже существует. Существующая запись может находиться в текущих записях компании. В случае сообщения об ошибке, связанной с дубликатом записи, следует отменить создание записи, найти существующую запись и обновить ее.

Когда новая запись создается через интерфейс пользователя, Oracle CRM On Demand не выполняет проверку на наличие дубликатов для следующих типов записей:

- Операция
- Выручка организации
- Оценка
- Контакт
- Выручка контакта
- Пользовательский объект 01, 02, 03, 04 и выше
- Доход по продукту для регистрации сделки
- Домохозяйство
- Зацепка
- Заметка
- Доход по продукту для возможности
- Продукт с особой ценой

ПРИМЕЧАНИЕ. Перед добавлением новой записи выполните поиск в списке записей, чтобы убедиться, что такая запись не существует.

В следующей таблице перечислены поля, которые используются для определения дубликатов записей, когда запись создается через интерфейс пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Сведения о дубликатах при импорте записей см. в разделе [О дубликатах записей и внешних идентификаторах](#) (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 1474).

Тип записи	являются дубликатами, если все эти поля совпадают
Организация	"Имя субъекта" и "Местоположение субъекта"
Конкурент организации	Имя конкурента
Партнер организации	Имя партнера
Контакт встречи	Имя контакта
Пользователь встречи	Имя пользователя
Дополнения	Имя файла
Бизнес-план	Имя, тип, статус и период плана

Тип записи	являются дубликатами, если все эти поля совпадают
Кампания	Код источника
Получатель кампании	Контакт
Цель	Имя, тип, статус и период цели
Бизнес-возможность	Имя и субъект возможности
Конкурент для возможности	Имя конкурента
Партнер для возможности	Имя партнера
Организация плана	Компания и бизнес-план
Контакт для плана	Контакт и имя бизнес-плана
Сделка плана	Бизнес-план и возможность
Продукт	Название продукта
Категория продукта	Имя категории
Запрос на обслуживание	Номер обслуживания ПРИМЕЧАНИЕ. Номер обслуживания автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Решение	Заголовок
Задача контакта	Имя контакта
Пользователь задачи	Имя пользователя
Команда	Имя пользователя
Пользователь	Идентификатор пользователя и идентификатор входа компании
Управление отношениями с партнерами	
Аккредитация	Имя аккредитации
Запрос на аккредитацию	Имя аккредитации, имя партнера и дата запроса
Заявка	Идентификатор заявки ПРИМЕЧАНИЕ. Идентификатор заявки автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Сертификация	Имя сертификации
Запрос на сертификацию	Имя сертификации, имя контакта и дата запроса
Курс	Название курса
Зачисление на курс	Название курса, имя кандидата и дата зачисления

Тип записи	являются дубликатами, если все эти поля совпадают
Регистрация сделки	Имя и главный партнер
Экзамен	Название экзамена
Регистрация экзамена	Название экзамена, имя кандидата, владелец и дата экзамена
Фонд	Идентификатор фонда ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand автоматически устанавливает в поле "Идентификатор фонда" идентификатор строки записи. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Запрос фонда	Имя запроса и дата запроса
Запрос ФРР	Имя запроса и дата запроса
Партнер	Имя и местоположение партнера
Партнерская программа	Имя партнерской программы
Прейскурант	Имя и тип прейскуранта
Позиция строки прейскуранта	Прейскурант, продукт и тип
Запрос особых цен	Имя запроса и дата запроса
Биологические науки	
Размещение	Тип распределения, прекращение отбора, образец и владелец
Оптимальное время контакта	День, время начала, время окончания, адрес и полное имя контакта
Государственная лицензия для контакта	Номер лицензии и полное имя контакта
Отчет об аудите запасов	Тип, Статус, Основание, Дата завершения, Период учета запасов и Идентификатор входа пользователя для владельца
Период учета запасов	Дата начала, Активно, Выверено и Владелец
Мероприятие медицинского образования	Дата окончания и Имя
Ответ на сообщение	Ответ, Время окончания, Время начала, Порядковый номер, Контроль и Идентификатор решения
План обмена сообщениями	Имя, Обязательная публикация, Последовательность блокировки, Включить контроль, Статус, Тип, Название продукта и Владелец
Позиция плана сообщений	Сообщение публикации, Порядковый номер, Тип, Родительский план сообщений и Имя решения

Тип записи	являются дубликатами, если все эти поля совпадают
Отношения между позициями плана сообщений	Тип, Позиция родительского плана сообщений и Имя решения
Сведения о продукте	Показание и продукт
Доставленная рекламная позиция	Количество и продукт
Отказ от ответственности для образцов	Текст отказа от ответственности и статус
Образец удален	Количество и продукт
Запасы образцов	Входящее сальдо, период учета запасов и образец
Партия образцов	Номер партии, окончание срока действия, заказ разрешен и образец ПРИМЕЧАНИЕ. Поле "Заказ разрешен" относится к продукту, связанному с образцом.
Транзакция с пробами	Имя, дата и тип
Подпись	Элемент управления "Подпись" и операция
Позиция в операции	Количество, Номер строки, Номер транзакции и Образец
Управление состоянием	
Финансовая организация	Финансовая организация
Держатель финансовой организации	Корпоративная организация, Имя держателя финансовой организации, Финансовая организация и Роль
Актив финансовой организации	Финансовая организация, Финансовый продукт и Имя активов финансовой организации
Финансовый план	Финансовая организация, Название финансового плана и Тип
Финансовый продукт	Название финансового продукта
Финансовая транзакция	Финансовая организация, Финансовый продукт и Идентификатор транзакции
Портфель	Номер организации и Продукт
Страхование	
Профиль брокера	Партнер, Профиль брокера - год, Профиль брокера - имя.
Требование	Номер требования и Полис
Обеспечение	Имя обеспечения, Обеспечение и Полис

Тип записи	являются дубликатами, если все эти поля совпадают
Повреждение	Номер требования, Страхование собственности и Имя повреждения
Страхование собственности	Тип, Полис и Порядковый номер
Участвующая сторона	Номер требования, Контакт и Роль
Полис	Номер полиса
Держатель полиса	Полис, Роль
Автотранспорт	
Дилер	Имя
Финансовые сведения	Финансовые сведения # ПРИМЕЧАНИЕ. Номер финансовых сведений автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Марка	Марка
История продаж	Номер продаж ПРИМЕЧАНИЕ. Номер истории продаж автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Часы продаж	День и время открытия
История обслуживания	Номер истории обслуживания ПРИМЕЧАНИЕ. Номер истории обслуживания автоматически генерируется Oracle CRM On Demand. Другие поля не рассматриваются для проверки на дубликаты.
Часы обслуживания	День и время открытия
Территория	Имя
Транспортное средство	Идентификационный номер транспортного средства (VIN)
Контакт для ТС	Имя пользователя

Печать отображаемой на страницах информации

На всех страницах, за исключением страниц редактирования, предусмотрена возможность распечатки информации, отображаемой на странице. При печати страницы исключаются все внешние элементы интерфейса и ссылки.

Процедура печати отображаемой на странице информации

- 1 Нажмите ссылку "Подготовлено для печати".
- 2 В окне нажмите ссылку "Печать".
- 3 В окне "Печать" установите параметры для своего принтера так, чтобы он печатал страницу в альбомной ориентации.

Применение альбомного режима позволяет оптимизировать вид данных на распечатываемой странице.
- 4 Следуйте инструкциям на экране для распечатки отчета.

Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand

Страница служебной информации содержит сведения о плановых и недавних сеансах обслуживания для рабочей среды Oracle CRM On Demand и промежуточной среды. *Рабочая среда* – среда, в которой выполняется работа приложения Oracle CRM On Demand. *Промежуточная среда* обычно является копией рабочей среды, которая может использоваться в целях проверки, например проверки изменений конфигурации или проверки исправлений программы перед их применением в рабочей среде.

Страница служебной информации также содержит информацию о доступности рабочей среды Oracle CRM On Demand за последние месяцы.

Следующая процедура описывает порядок просмотра служебной информации Oracle CRM On Demand.

Чтобы просмотреть служебную информацию Oracle CRM On Demand

- Выполните прокрутку вниз на любой странице в Oracle CRM On Demand и нажмите "Служебная информация", чтобы открыть страницу служебной информации.

На странице служебной информации в разделе "Сведения о версии" показаны сведения о версии, исправлениях и так далее, которые относятся к среде Oracle CRM On Demand, в которой в данный момент находится зарегистрированный пользователь. Эта информация используется Oracle для устранения неполадок. Она может понадобиться при обращении за помощью в Oracle.

В следующей таблице описывается информация, которая содержится на этой странице в разделе "Сведения о готовности к работе".

Поле	Описание
Месяц	Календарный месяц, для которого предоставлены сведения о доступности.
Доступность (%)	Процент от времени в течение указанного месяца, когда рабочая среда Oracle CRM On Demand была доступна. ПРИМЕЧАНИЕ. Сведения о доступности предоставляются приблизительно в середине месяца за предыдущий календарный месяц. В редких случаях

Поле	Описание
	сведения о доступности могут измениться по сравнению с их первым предоставлением.

На странице служебной информации в двух отдельных разделах представлены графики обслуживания для рабочей среды и промежуточной среды.

В следующей таблице описывается часть информации, представленной на странице в разделах графиков обслуживания.

Поле	Описание
Дата обслуживания	Дата сеанса обслуживания. Даты в будущем указывают запланированные сеансы обслуживания (эти даты могут измениться).
Расчетное время начала	Расчетное время начала сеанса. Время указывается по местному часовому поясу.
Расчетная продолжительность (в часах)	Оценка отрезка времени, занятого сеансом, указанная в часах.
Тип обслуживания	Тип обслуживания, которое было или будет выполнено, например стандартное обслуживание или установка исправлений. ПРИМЕЧАНИЕ. Для сеанса обслуживания с будущей датой сведения о типе обслуживания могут быть изменены.
Последнее обновление	Дата последнего обновления сведений о сеансе обслуживания.

ПРИМЕЧАНИЕ. Ссылка "Диагностика" на странице служебной информации обеспечивает доступ к сведениям диагностики. Из соображений безопасности эта информация зашифрована. При обращении за помощью в Oracle вас могут попросить щелкнуть ссылку "Диагностика" и послать зашифрованную информацию в Oracle CRM On Demand Customer Care.

Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля

Если пользователь забудет свой идентификатор входа, он может отправить запрос со страницы входа Oracle CRM On Demand и получит нужную информацию по электронной почте. Если пользователь забудет свой пароль, он также может отправить запрос на изменение пароля со страницы входа Oracle CRM On Demand при условии, что роль пользователя обладает полномочиями сброса личного пароля.

Если пользователь забудет и свой идентификатор входа, и пароль, он может извлечь свой идентификатор входа пользователя, а затем использовать эту информацию вместе с секретными вопросами, которые были установлены в Oracle CRM On Demand, чтобы изменить пароль.

Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение забытого пароля осуществляется по следующим правилам:

- Чтобы извлечь свой идентификатор входа, пользователь должен знать основной адрес электронной почты, который указан в его записи пользователя в Oracle CRM On Demand. Если возникнут проблемы при извлечении идентификатора входа пользователя, обратитесь к администратору компании для уточнения основного адреса электронной почты.
- Чтобы изменить забытый пароль, пользователь должен знать свой идентификатор входа пользователя. Поэтому, если пользователь забудет и свой идентификатор входа, и пароль, он должен сначала извлечь свой идентификатор входа пользователя, а затем с помощью этой информации изменить свой пароль.
- Чтобы изменить забытый пароль, пользователь должен знать ответы на секретные вопросы, которые были установлены в Oracle CRM On Demand.
- При каждой отправке идентификатора входа по запросу пользователя в записи пользователя создается запись аудита операций.
- При каждом сбросе забытого пароля в записи пользователя создается запись аудита операций.

Чтобы извлечь идентификатор входа пользователя

- 1 На странице входа в Oracle CRM On Demand щелкните ссылку "Не можете получить доступ к своей учетной записи?".
- 2 На странице выбора варианта щелкните ссылку "Я не помню свой идентификатор входа пользователя".
- 3 Введите свой основной адрес электронной почты, который указан в учетной записи пользователя в Oracle CRM On Demand, и нажмите кнопку "Искать".

В зависимости от правильности введенного адреса электронной почты, происходит следующее:

- Если введенный адрес электронной почты синтаксически правилен, появится подтверждающее сообщение, а если неправилен, появится сообщение об ошибке.
- Если введенный адрес электронной почты соответствует основному адресу, который указан в учетной записи пользователя, на этот адрес будет отправлено сообщение, содержащее идентификатор входа пользователя.
- Если введенный адрес электронной почты синтаксически правилен, но не соответствует основному адресу, который указан в учетной записи пользователя, сообщение электронной почты не будет отправлено пользователю. В этом случае обратитесь к администратору, чтобы уточнить основной адрес электронной почты.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если у пользователя есть несколько учетных записей в Oracle CRM On Demand, в сообщении электронной почты будет включен активный идентификатор входа пользователя для каждой учетной записи, при условии, что не задан параметр "Только единая регистрация с уникальным паролем". Если это неизвестно, обратитесь к администратору для уточнения.

После получения электронной почты, содержащей идентификатор входа пользователя, пользователь, зная свой пароль, может вернуться на страницу входа и войти в систему Oracle CRM On Demand, как обычно.

ПРИМЕЧАНИЕ. В течение суток (24 часа) разрешается отправка до трех запросов на извлечение идентификатора входа пользователя.

Если пользователь забыл свой пароль, он может изменить его, как описано в следующей процедуре.

Процедура изменения пароля

1 На странице входа в Oracle CRM On Demand щелкните ссылку "Не можете получить доступ к своей учетной записи?".

2 На странице выбора варианта щелкните ссылку "Я не помню свой пароль".

3 На открывшейся странице введите свой идентификатор входа пользователя и нажмите кнопку "Искать".

Если введен правильный идентификатор входа пользователя, появится подтверждающее сообщение, и на адрес пользователя будет отправлено сообщение электронной почты, содержащее временную ссылку для Oracle CRM On Demand.

4 Чтобы перейти в Oracle CRM On Demand, нажмите временную ссылку в сообщении электронной почты.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании задает продолжительность действия временной ссылки, а также число попыток входа по этой ссылке.

5 На странице сброса пароля введите ответы на свои секретные вопросы и нажмите "Отправить".

6 На странице обновления пароля в поле "Новый пароль" введите новый пароль, затем еще раз введите тот же новый пароль в поле "Подтверждение нового пароля".

7 Нажмите "Сохранить", чтобы сохранить новый пароль.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании задает, сколько раз допускается сброс пароля в определенный период времени.

Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand

Администратор компании может задать максимальную продолжительность активного сеанса Oracle CRM On Demand для пользователей компании. Если администратор установил максимальную продолжительностью равной нулю, это означает, что продолжительность активного сеанса не ограничена.

Если продолжительность интерактивного сеанса пользователя достигла максимального предела, то при следующем выполнении в Oracle CRM On Demand какого-либо действия, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, произойдет переход на страницу входа, и для возврата к странице, к которой производился доступ, необходимо будет заново войти в систему. Если используются веб-службы, то по истечении времени активного сеанса клиент веб-служб для продолжения работы с веб-службами должен выполнить повторную проверку подлинности.

Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand

Администратор компании может разрешить или запретить параллельные сеансы. *Параллельные сеансы* имеют место, когда одни и те же учетные данные пользователя используются для входа в Oracle CRM On Demand несколько раз одновременно из разных браузеров. При этом учитываются только интерактивные сеансы пользователя. Подключения к Oracle CRM On Demand через веб-службы или настольные клиенты при подсчете параллельных сеансов не учитываются.

Администратор компании определяет, разрешены ли параллельные сеансы. В следующей таблице описывается, что происходит, в зависимости от выбранного администратором режима, когда пользователь пытается войти в Oracle CRM On Demand с учетными данными, которые уже были использованы по крайней мере в одном текущем сеансе.

Действие	Режим
Разрешить с уведомлением	<p>Разрешается начать новый сеанс. При входе пользователя в новый сеанс происходит следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ В новом сеансе на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что существует по крайней мере еще один параллельный сеанс. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему. ■ В каждом существующем параллельном сеансе при очередном выполнении пользователем какого-либо действия в Oracle CRM On Demand, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что начат параллельный сеанс. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему.
Разрешить без уведомления	<p>Разрешается начать новый сеанс. Ни в новом сеансе, ни в каких-либо из существующих сеансов уведомление о выполнении параллельного сеанса не выдается.</p>
Предупредить и прервать существующий	<p>Разрешается начать новый сеанс, но существующий сеанс прекращается. При входе пользователя в новый сеанс происходит следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ В новом сеансе на странице Oracle CRM On Demand появляется сообщение о том, что другой сеанс, запущенный с теми же учетными данными, будет прекращен. В сообщении приводится ссылка, позволяющая пользователю просмотреть историю его входов в систему. ■ В первоначальном сеансе при очередном выполнении пользователем какого-либо действия в Oracle CRM On Demand, такого как выбор ссылки, вкладки или кнопки, происходит возврат к странице входа, где сообщается о том, что сеанс прекращен в связи с тем, что в систему вошел другой пользователь с теми же учетными данными.

Системные требования для Oracle CRM On Demand

Сведения о системных требованиях для Oracle CRM On Demand можно найти на [веб-сайте Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand

Ряд примечаний к выпуску поставляется с каждым выпуском Oracle CRM On Demand. В примечаниях к выпуску описаны незначительные изменения, которые меняют порядок работы или существующий интерфейс пользователя. Примечания к выпуску можно найти на веб-сайте центра обучения и поддержки, куда можно перейти по ссылке "Обучение и поддержка" вверху каждой страницы в Oracle CRM On Demand.

Связь с Oracle

Компания Oracle предлагает разнообразные услуги и приветствует предложения пользователей, касающиеся данного приложения. Предлагается использовать следующие ресурсы.

- Для передачи предложений по улучшению продукта, наших услуг или процессов служит страница <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Для запросов информационных материалов о продажах или сведений о новых продуктах и рекламных акциях предназначен веб-сайт <http://www.crmondemand.com/>
- Предложения по улучшению интерактивной справки принимаются по адресу электронной почты siebeldoc_ww@oracle.com

Завершение работы с Oracle CRM On Demand

ВНИМАНИЕ! Перед завершением работы с Oracle CRM On Demand следует явным образом сохранить всю информацию и закрыть все открытые окна, например формы для создания новых записей. Если используется центр обработки вызовов Oracle Contact On Demand, перед выходом из системы необходимо установить рабочий статус 'Недоступен'.

Порядок завершения работы с Oracle CRM On Demand

- В правом верхнем углу страницы Oracle CRM On Demand нажмите кнопку 'Выход'.

Если закрыть окно браузера в целях завершения работы с Oracle CRM On Demand, текущий сеанс останется открытым до истечения времени ожидания. Интервал времени ожидания обычно настраивается в пределах 10-15 минут.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы войти в систему как другой пользователь, необходимо нажать ссылку 'Выход' в правом верхнем углу. Если не выполнить выход явно, останется открытым экземпляр браузера со всеми представлениями и данными, подразумевая, что первый пользователь все еще остается в системе.

2 Календарь и операции

Для просмотра, создания и обновления мероприятий и просмотра и обновления запланированных вызовов следует использовать страницы календаря.

Мероприятие состоит из задач, которые необходимо выполнить до определенной даты, и встреч, которые следует запланировать на конкретное время. Задачи и встречи могут быть совещаниями, телефонными вызовами, демонстрациями или событиями. Различие между задачами и встречами заключается в том, что задачи появляются в списке задач, имеют дату окончания и статус, в то время как встречи планируются в календаре с указанием конкретной даты и времени.

Запланированный вызов - вызов, специфичный для Life Sciences, который создается со статусом "Запланировано", чтобы в предварительном порядке использовать прототип для коммерческого визита (вызова) врача, клиники или лечебного учреждения. Чтобы различать запланированные вызовы и другие встречи, мероприятия или включенные в график вызовы в календаре, используется следующая цветовая кодировка:

- Встречи, мероприятия и включенные в график вызовы выделяются в календаре синим шрифтом.
- Запланированные вызовы (вызовы со статусом "Запланировано") выделяются в календаре красным шрифтом.

Запланированные вызовы по умолчанию скрыты в календаре. Чтобы выводить запланированные вызовы в календаре, роль пользователя должна включать полномочия Life Sciences "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".

Работа со страницами календаря

Страницы календаря - это основной инструмент управления мероприятиями. По умолчанию используется страница "Ежедневный календарь", содержащая разделы "Ежедневный календарь", "Представление календаря", "Открытые задачи" и "Запланированные вызовы".

Чтобы пользователь мог просматривать раздел "Запланированные вызовы" на странице календаря, его роль должна включать привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре". В этом разделе показаны плановые вызовы торгового представителя за период до двух недель в хронологическом порядке. Для каждого вызова указывается его дата и время начала, время дня, тема, посещаемый контакт и другие адресные данные контакта. В разделе "Запланированные вызовы" на страницах календаря используется следующая цветовая кодировка:

- Просроченные запланированные вызовы (с временем начала в прошлом) выделяются красным шрифтом.
- Предстоящие запланированные вызовы (с временем начала в будущем) выделяются синим шрифтом.

Дополнительные сведения о создании плановых вызовов см. в разделах [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141), [Раздача образцов во время коммерческих визитов](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531) и [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 149).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если роль включает полномочия на предоставление общего доступа к календарю, на страницах календаря могут обеспечиваться дополнительные функции, кроме перечисленных на странице по умолчанию. Подробнее о дополнительных функциях см. в разделе [Страница "Параметры календаря"](#) (на стр. 158).

В следующей таблице содержится описание операций, которые можно выполнить на страницах "Ежедневный календарь" и "Календарь на неделю".

ПРИМЕЧАНИЕ. Созданные в Oracle Contact On Demand операции связи принадлежат к конкретному подтипу операций. По этой причине они не появляются на страницах календаря и в списках операций.

Операция	Выполните следующие шаги
Создание задачи	В строке заголовка "Открытые задачи" нажмите "Создать". На странице "Редактирование задачи" введите требуемую информацию и сохраните запись.
Удаление задачи	Щелкните ссылку задачи, которую требуется удалить. На странице "Сведения о задаче" нажмите "Удалить".
Создание встречи	В строке заголовка "Календарь" нажмите "Создать встречу". На странице "Редактирование встречи" введите требуемую информацию и сохраните запись.
Удаление встречи	Нажмите ссылку для встречи, которую требуется удалить. На странице "Сведения о встрече" нажмите "Удалить".
Переход к конкретному дню	Нажмите ссылку дня в разделе "Представление календаря".
Переход к конкретному месяцу	Нажимайте стрелки в разделе "Представление календаря".
Пометка задачи как завершенной	В разделе "Открытые задачи" щелкните ссылку "Показать весь список". На странице "Список операций" щелкните ссылку "Тема" для задачи, которую хотите пометить как завершенную. На странице "Сведения о задаче" нажмите "Пометить как завершенное".
Перелистывание дней в календаре	Нажимайте стрелки в разделе "Ежедневный календарь".
Обновление операции	Щелкните ссылку мероприятия (встречи, задачи или запланированного вызова), которое требуется обновить. На странице сведений о встрече, задаче или вызове измените содержимое полей непосредственно или нажмите кнопку "Изменить" для открытия страницы редактирования встречи, задачи или вызова. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений о записи (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

Операция	Выполните следующие шаги
Просмотр списка встреч, задач (открытых, закрытых или всех), мероприятий или запланированных вызовов	В разделе "Открытые задачи" нажмите ссылку "Показать весь список". На странице "Список операций" выберите пункт в раскрывающемся списке.
Просмотр встреч в определенный день	Нажмите значок 1 в календаре.
Просмотр сведений об операции	Щелкните ссылку для мероприятия (встречи, задачи или запланированного вызова), которое требуется просмотреть.
Просмотр всех встреч в определенный месяц	Нажмите значок 31 в календаре.
Просмотр всех встреч в определенную неделю	Нажмите значок 7 в календаре.

Управление календарями и операциями

Пошаговые процедуры по управлению календарями и операциями см. в следующих разделах:

- [Просмотр операций](#) (на стр. 134)
- [Создание операций](#) (на стр. 135)
- [Обновление операций](#) (на стр. 136)
- [Ограничение отображаемых записей операций](#) (на стр. 139)
- [Пометка задач как завершенных](#) (на стр. 140)
- [Назначение операций другому работнику](#) (на стр. 140)
- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Настройка ответов на сообщения](#) (на стр. 153)
- [Планирование встреч с другими лицами](#) (на стр. 155)
- [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 149)
- [Применение сценариев оценки мероприятий](#) (на стр. 161)

■ [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий](#) (на стр. 565)

Если роль пользователя включает полномочия доступа к общему календарю, пользователь может также выполнить следующие процедуры:

- [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 157)
- [Предоставление общего доступа к своему календарю](#) (на стр. 158)
- [Настройка вида календаря по умолчанию](#) (см. "[Настройка вида календаря по умолчанию](#)" на стр. 159)
- [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159)

Если роль пользователя включает полномочия доступа к общему календарю и компания использует функцию назначения группы по умолчанию, пользователь может также выполнить следующую процедуру: [Просмотр список задач группы](#) (см. "[Просмотр списков задач группы](#)" на стр. 160).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Просмотр операций

Приложение Oracle CRM On Demand отображает операции на переднем плане на нескольких страницах:

■ [Моя главная страница](#)

На странице "Моя главная страница" содержатся отдельные списки для встреч и задач, отсортированные по дате.

■ [Календарь](#)

На страницах календаря отображаются встречи так, как они будут отображаться в книге встреч, открытой на сегодняшнем графике. Можно просмотреть другие дни, используя расположенные справа месячные календари или щелкая значки 1, 7 и 31, расположенные над встречами.

На страницах "Ежедневный календарь" и "Календарь на неделю" также отображается список задач, по умолчанию отсортированный по дате окончания.

■ [Страница сведений для типов записей, таких как субъекты, контакты и т. п.](#)

Страницы сведений содержат разделы, показывающие открытые операции и завершенные операции, связанные с конкретной записью.

ПРИМЕЧАНИЕ. Записи мероприятий можно также синхронизировать с Oracle Offline On Demand (Offline client), а также с Microsoft Outlook или Lotus Notes с помощью Oracle PIM Sync On Demand.

Дополнительные сведения см. в разделе [Работа с другими приложениями](#) (на стр. 711).

Об управлении задачами

Одним из способов управления задачами является назначения им приоритетов в соответствии с важностью или срочностью задач. Для назначения приоритета задаче присваивается уровень: 1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий. Приоритет задачи указывается стрелками: стрелка вверх – высокий приоритет, отсутствие стрелки – средний, стрелка вниз – низкий. Уровень приоритета задачи можно изменить на странице "Редактирование задачи".

СОВЕТ. Красным цветом выделяются задачи с просроченной датой окончания.

ПРИМЕЧАНИЕ._

Подробнее о вкладке "Список задач группы", доступной для компании, использующей функцию "Группа", см. в разделе [Просмотр списков задач группы](#) (на стр. 160).

Создание операций

Операция (задача или встреча) всегда создается путем ввода информации в форму. Доступ к этой форме можно получить из различных областей приложения в зависимости от выполняемой работы и потребностей пользователя.

В этом разделе описывается один способ создания операции, который позволяет добавить запись, продолжая работать в основной области приложения. Описание всех способов см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42).

Создание операции, используя раздел "Создать" панели действий

- 1 В разделе "Создать" панели действий нажмите "Встреча" или "Задача".
- 2 В форме введите информацию для операции.
Дополнительные сведения о полях в записи операции см. в разделе [Поля операций](#) (на стр. 161).
- 3 Сохраните запись.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций](#) (на стр. 161)
- [Работа со страницами календаря](#) (на стр. 131)

- [Применение Offline Client](#) (см. "[Использование Offline Client](#)" на стр. 712)
- [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722)
- [Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes](#) (на стр. 740)

Обновление операций

При наличии доступа на редактирование записи можно обновить информацию записи об операции, включая изменение состояния записи на 'Завершено'.

Для обновления информации об операции

- 1 Выберите задачу или встречу.
Инструкции по выбору операций см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице 'Сведения о встрече' или 'Сведения о задаче' выполните внутритекстовое редактирование поля или нажмите 'Правка' для открытия страницы 'Редактирование встречи' или 'Редактирование задачи'. Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66).

Работа со списками операций

Список записей, отображаемых на странице "Список мероприятий", зависит от способа доступа к странице:

- Если страница "Список мероприятий" открыта непосредственно со страницы календаря, список включает все открытые мероприятия, назначенные вам.
- Если страница "Список мероприятий" открыта со страницы сведений о записи, выводится список открытых или закрытых мероприятий, связанных с записью.

В список "Открытые мероприятия", открываемый со страницы сведений о записи, включаются следующие мероприятия:

- Все связанные встречи, доступные для просмотра, дата и время завершения которых позже текущей даты и времени.
- Все связанные задачи, доступные для просмотра, дата завершения которых не определена.

По умолчанию записи в списке открытых мероприятий сортируются по полю "Дата завершения". Записи, в которых это поле не заполнено, располагаются внизу списка. Поэтому открытые задачи приводятся в конце списка "Открытые мероприятия", после всех открытых встреч. В списке открытых мероприятий, открываемом со страниц сведений о записи, поле "Дата завершения" по умолчанию не отображается, но администратор компании может добавить его в список.

В список "Закрытые мероприятия", открываемый со страницы сведений о записи, включаются следующие мероприятия:

- Все связанные встречи, доступные для просмотра, дата и время завершения которых предшествуют текущей дате и времени.
- Все связанные задачи, доступные для просмотра, дата и время завершения которых предшествуют текущей дате и времени

ПРИМЕЧАНИЕ. Для пользователя объем просмотра на странице "Список операций" ограничен теми записями, у которых в поле "Владелец", в поле "Делегировано" или в списке пользователей указано имя данного пользователя.

На странице "Список мероприятий" можно создавать новые мероприятия и просматривать сразу несколько мероприятий. Поля этой страницы можно редактировать напрямую. Также можно выбрать мероприятие для просмотра, обновления или удаления. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66).

Если страница "Список мероприятий" открыта со страницы календаря, с помощью раскрывающегося меню можно перейти к другому списку мероприятий. В раскрывающемся меню содержатся как стандартные списки, предоставляемые вместе с приложением, так и пользовательские списки компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если администратор компании добавляет пользователя в группу, на страницах календаря пользователя появляется вкладка "Задачи групп".

В следующей таблице содержится описание операций, которые можно выполнить на странице "Список операций".

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае доступа к странице "Список операций" со страницы "Сведения" для записи некоторые из приведенных функций могут быть недоступными.

Операция	Выполните следующие шаги
Добавление операций в книги и удаление операций из книг	В строке заголовка страницы "Список операций" щелкните меню и выберите книгу "Пакетное назначение". Выполните шаги, приведенные в разделе Назначение записей для книг (см. " Назначение записей книгам " на стр. 1359).
Создание нового списка операций	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Создать новый список". Выполните действия, описанные в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Создание задачи	В строке заголовка страницы "Список операций" выберите "Создать задачу". На странице "Редактирование задачи" введите необходимую информацию и сохраните запись.
Создание встречи	В строке заголовка страницы "Список операций" выберите "Создать встречу". На странице "Редактирование встречи" введите необходимую информацию и сохраните запись.
Удаление всех записей из списка	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Пакетное удаление". Выполните шаги, приведенные в разделе Удаление и восстановление записей (на стр. 112).
Экспортировать список	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Экспорт списка". Выполните шаги, приведенные в разделе Экспорт записей в списках (на стр. 91).
Поиск операции	Нажмите заголовок столбца "Тема" для сортировки данных. Затем

Операция	Выполните следующие шаги
(задачи или встречи)	нажмите букву на панели алфавита. Для операций, начинающихся с цифр, нажмите 0-9.
Управление всеми списками операций	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Управление списками". Выполните шаги, приведенные в разделе Страница "Управление списками" (на стр. 88).
Уточнение критериев поиска для списка	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Уточнить список". Выполните действия, описанные в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.
Одновременное обновление группы записей операций	В строке заголовка страницы "Список операций" откройте меню и выберите команду "Массовое обновление". Выполните шаги, приведенные в разделе Обновление групп записей (на стр. 96).
Обновление операции	Выполните внутритекстовое редактирование полей на странице "Список операций" или выберите операцию, чтобы открыть страницу "Сведения". Подробнее об обновлении записей см. в разделе Обновление сведений записи (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).
Просмотр поднабора операций (задач или встреч)	В строке заголовка страницы "Список мероприятий" щелкните раскрывающийся список и выберите нужный вариант ("Завершенные задачи", "Открытые задачи", "Мои задачи" или "Мои встречи").
Просмотр всех операций (задач или встреч)	В строке заголовка страницы "Список операций" щелкните раскрывающийся список и выберите "Все операции".

Стандартные списки операций

В следующей таблице содержится описание стандартных списков.

Список операций	Фильтры
Завершенные задачи	Задачи, дата завершения которых уже прошла
Делегированные задачи – завершенные	Задачи, которые были созданы вами и назначены другим пользователям и для которых дата завершения уже прошла
Делегированные задачи – открытые	Задачи, которые были созданы вами и назначены другим пользователям и для которых дата завершения не определена или еще не наступила
Делегированные задачи – просроченные	Просроченные задачи, созданные вами и назначенные другим пользователям

Список операций	Фильтры
Мои мероприятия	Все ваши мероприятия, включая задачи и встречи
Мои встречи	Все ваши встречи
Мои вызовы за день	Звонки для направления, обзорные звонки или звонки в день рождения, намеченные на сегодня
Мои открытые задачи	Ваши задачи со снятым флажком "Завершено", которые должны быть завершены в ближайшие 90 дней
Мои задачи	Все ваши задачи
Мои вызовы за неделю	Звонки для направления, обзорные звонки или звонки в день рождения, намеченные на эту неделю
Открытые операции	Комбинированный список операций: <ul style="list-style-type: none"> ■ Назначенные вам задачи, дата завершения которых не определена или еще не наступила ■ Назначенные для вас будущие встречи
Открытые задачи	Задачи со снятым флажком "Завершено", которые должны быть завершены в ближайшие 90 дней
Запланированные вызовы	Ваши запланированные вызовы ПРИМЕЧАНИЕ. Этот список используется только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ограничение отображаемых записей операций

Можно ограничить отображаемые операции, выбрав отфильтрованный список. Список отображает поднабор операций, соответствующих критериям, сохраненным со списком.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Перед началом работы. При создании списка требуется ввести поля и значения для настраиваемого критерия. Может потребоваться перейти на страницу "Редактирование задачи" или "Редактирование встречи" и ввести точные названия полей и значения таким образом, как они используются в приложении. В противном случае возможно, что в отфильтрованный список не будут выбираться правильные записи. Другой способ: можно распечатать страницу сведений записи и посмотреть точные имена полей; однако в распечатке не присутствуют все доступные значения полей для раскрывающихся списков.

Процедура открытия отфильтрованного списка для операций

- 1 Перейдите на вкладку "Календарь".
- 2 На странице календаря в разделе "Открытые задачи" нажмите "Показать весь список".
- 3 На странице "Список операций" выберите другой вариант в раскрывающемся списке.

Процедура создания отфильтрованного списка для операций

- 1 Перейдите на вкладку "Календарь".
- 2 На странице календаря в разделе "Открытые задачи" нажмите "Показать весь список".
- 3 На странице "Список операций" нажмите меню и выберите "Управление списками".
- 4 На странице "Управление списками" нажмите кнопку "Создать список".
- 5 Выполните шаги, приведенные в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Пометка задач как завершенных

Можно пометить задачи как завершенные. Завершенная задача остается в определенных списках, например, 'Все операции' и 'Мои операции'. Однако завершенные задачи не остаются на странице 'Моя главная страница'.

Если завершенные задачи связаны с записями, они перемещаются из списка 'Открытые операции' в список 'Завершенные операции' на странице 'Сведения' для такой записи.

Процедура пометки задачи как завершенной

- 1 Выберите задачу
Инструкции по выбору задач см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице 'Сведения о задаче' нажмите кнопку 'Пометить как завершенное'.

Назначение операций другому работнику

При наличии доступа на редактирование записи можно назначить операцию другому работнику. Обычно пользователь может редактировать запись, если является ее владельцем или ее владелец является его подчиненным. Однако уровни доступа могут быть настроены для ограничения доступа пользователей.

После назначения операции другому работнику эта операция автоматически появляется в новом списке пользователя "Мои операции" или списке "Мои задачи". Во время назначения ваше имя появляется в поле "Делегировано" для операции, и запись остается видимой для вас. Назначенная операция также

поддерживает все предыдущие ассоциации для операции. Существует возможность отслеживания задач, которые вы назначили другим лицам, используя списки делегированных задач в раскрывающемся меню на вашей странице "Списки операций".

Для назначения операции другому работнику

- 1** Выберите действие.
Инструкции по выбору операций см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о встрече" расположите курсор на поле "Владелец" и нажмите значок "Поиск".
- 3** В окне "Поиск" щелкните ссылку "Выбор" рядом с именем нового владельца.
Имя нового владельца появляется в поле "Владелец" на странице "Сведения о встрече".

Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная возможность доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

На странице "Сведения о вызове" доступны следующие действия:

- Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов, запись информации, например по обсуждаемым продуктам, образцам, оставленным рекламным или образовательным позициям, обсуждаемым решениям и связанным контактам.
- Сохранение информации в виде шаблона, называемого *Интеллектуальный вызов*. Шаблон интеллектуального вызова полезен, когда необходимо посетить нескольких клиентов с одной целью, например с целью регистрации клинических исследователей. Шаблон можно оставить личным или сделать доступным для других пользователей (общедоступным).

При применении шаблона интеллектуального вызова к новому вызову большая часть информации автоматически копируется из шаблона в новую запись, включая сведения о продуктах и информацию о доставленных рекламных позициях и пробных образцах, относящихся к вызову. Однако другие поля, такие как "Номер партии" пробных образцов, не сохраняются в шаблоне.

После применения шаблона интеллектуального вызова к вызову можно обновить оставшиеся поля для уточнения сведений о вызове.

Если администратор компании включил поле "Дата последнего вызова" на страницу редактирования субъекта или контакта, то это поле будет автоматически обновляться при изменении связанного субъекта или всех связанных контактов. Обновление происходит при изменении состояния записи вызова на "Завершено" и сохранения записи. Поле отражает время и дату начала вызова.

Подробнее о интеллектуальных вызовах см. раздел [Управление интеллектуальными вызовами](#) (на стр. 1689).

- Отправьте информацию вызова для использования в процессе выверки в периоды учета запасов. После отправки сведений о вызове система Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition выполняет следующие действия:
 - Устанавливает статус "Отправлено" для параметра "Действия для вызова".
 - Блокируются все записи сведений о вызове со статусом "Отправлено" для предотвращения изменения и удаления таких записей. Дополнительные сведения о блокировании записей операций вызова см. в документе Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
 - Создает транзакцию выплат, которая используется в процессе выверки для периода учета запасов. Для получения дополнительной информации см. разделы [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 509), [Процесс выверки учета запасов](#) (см. "[Процесс выверки запасов](#)" на стр. 513), [Просмотр транзакций выплат](#) (на стр. 530).

Отслеживание посещения клиента (коммерческого визита)

- 1 Перейдите к главной странице организаций или контактов.

- 2 Выберите субъект или контакт для посещения.

Инструкции по выбору записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

ПРИМЕЧАНИЕ. С помощью функции массового планирования вызовов в Oracle CRM On Demand можно запланировать посещение (коммерческий визит) до 25 клиентов одновременно. Дополнительные сведения о создании планового вызова для нескольких клиентов см. в разделе [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 149).

- 3 На странице сведений о субъекте или сведений о контакте перейдите вниз к разделу вызовов и нажмите "Создать вызов" или "Автовызов", чтобы создать новую запись вызова.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Вызовы" не показан на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Вызовы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- При нажатии "Создать вызов" открывается страница "Изменение вызова", где требуется вручную ввести данные для новой записи вызова.

Убедитесь, что в поле "Тип" указано значение "Вызов". В противном случае будут недоступны следующие связанные позиции: "Пробные образцы", "Доставленные рекламные позиции", "Продукты с подробными сведениями".

- При нажатии кнопки "Автовызов" открывается страница "Сведения о вызове", где для новой записи вызова автоматически вводятся следующие данные полей:
 - В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
 - В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
 - Поле "Тема" содержит значение "Автоматический вызов" с указанием имени контакта или организации.
 - В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".

Предупреждение. Клиенты Oracle CRM On Demand Life Sciences не должны отключать или настраивать тип "Вызов".

- 4 На странице "Изменение вызова" или "Сведения о вызове" выполните следующие действия:

Для заполнения новой записи данными существующего шаблона интеллектуального вызова нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.

- a Введите или обновите информацию.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке. Пользовательские поля, которые определил администратор компании, сохраняются в шаблоне интеллектуального вызова.

Поле	Описание
Ключевая информация о вызове	
Тема	Максимальная длина 100 символов. Название шаблона интеллектуального вызова.
Основной контакт	<p>Заполняется автоматически, доступно только для чтения.</p> <p>Если вызов связан одновременно и с субъектом, и с контактом, запись вызова появляется в виде связанной информации и на странице "Сведения субъекта", и на странице "Сведения контакта".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Организация	<p>Заполняется автоматически, доступно только для чтения.</p> <p>Если вызов связан одновременно и с субъектом, и с контактом, запись вызова появляется в виде связанной информации и на странице "Сведения субъекта", и на странице "Сведения контакта".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Адрес	<p>Отображает полный адрес, взятый из отдельных полей адреса записи субъекта или контакта.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Интеллектуальный вызов	<p>Если роль пользователя содержит соответствующие полномочия, можно выбрать шаблон интеллектуального вызова.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>

Поле	Описание
Статус	<p>Статус посещения (вызова). Допустимые значения: "Назначено", "Завершено", "Отсрочено", "Входящий вызов", "В разговоре", "Выполняется", "Не начато", "Запланировано", "Подписано", "Отправлено", "Ожидание другого лица".</p> <p>Вызов со статусом "Запланировано" выделяется в календаре красным шрифтом и включается в раздел "Запланированные вызовы" на страницах календаря. Просмотреть плановые вызовы в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря может только пользователь, чья роль включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Валюта мероприятия	Можно выбрать другую валюту для преобразования цены, если администратор компании задействовал такую возможность.
Цель	Максимум 1500 символов.
Время начала	<p>Дата и время начала вызова. По умолчанию - сегодняшняя дата, 12:00.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Продолжительность	<p>Значение поля рассчитывается (в минутах) на основе времени начала и времени окончания.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Время окончания	<p>По умолчанию время начала плюс 30 минут.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Тип	<p>Вызов, Переписка, Демонстрация, Электронная почта, Событие, Встреча, Личный, Презентация, Другой и т. п.</p> <p>Чтобы выполнить управление образцами, выберите "Вызов".</p>
Тип вызова	<p>Отображает поля "Вызов субъекта", "Вызов специалиста" или "Общий вызов" в зависимости от типа вызова. (Только для чтения.)</p> <p>Для управления образцами необходимо, чтобы был определен тип вызова "Вызов организации" или "Вызов специалиста".</p>
Номер ссылки	<p>Текстовое поле, которое может быть использовано для хранения ссылочного номера связанного объекта, например подписанного документа.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.</p>
Дополнительные сведения	
Стоимость	ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.

Поле	Описание
Подпись на документе	ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.
Личный	ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.
Описание	Максимум 16350 символов.
Следующий вызов	Максимум 1500 символов. ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле не копируется в новую запись при создании записи из шаблона интеллектуального вызова.

5 Сохраните запись и, если требуется, добавьте позиции строки к записи вызова.

- На странице "Изменение вызова" нажмите "Сохранить", затем добавьте позиции строки к вызову на странице "Сведения о вызове".
- На странице "Сведения о вызове" добавьте позиции строки к вызову и нажмите "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов".

Дополнительные сведения о добавлении позиций строки к записи вызова и о сохранении информации вызова см. в следующих задачах.

Следующая процедура описывает, как связать подробную информацию о продукте с записью вызова.

Для привязки подробной информации о продукте к данной записи вызова

1 На странице "Сведения о вызове" перейдите вниз к разделу "Доступные продукты для детализации" или "Продукты с подробными сведениями".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если нужный раздел не показан на странице "Сведения о вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте этот раздел к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

a В разделе "Доступные продукты для детализации" введите требуемую информацию в поля "Показание", "Приоритет" (необязательно) и "Проблемы" (необязательно).

В списке продуктов, доступных для связывания с записью вызова, показаны только продукты с типом категории "Продукты с подробными сведениями", которые были выделены торговому представителю и активны на текущую дату.

b В разделе "Продукты с подробными сведениями" нажмите "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение сведений о продукте".

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании записи на основе шаблона интеллектуального вызова поля сведений о продукте копируются в новую запись.

Поле	Описание
Ключевые подробные сведения о продукте	

Поле	Описание
Категория продукта	<p>Категория продукта, определенная администратором продукта в компании. (Только просмотр). Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Пробные образцы ■ Доставленная рекламная позиция ■ Продукты с подробными сведениями
Продукт	<p>Название продукта (например, медицинское устройство), обсуждаемого или демонстрируемого клиенту. Выберите позицию, используя селектор поиска. (Обязательное поле).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. С записью вызова могут быть связаны только продукты с типом категории "Розданные образцы", "Доставленные рекламные позиции" и "Продукты с подробными сведениями", которые распределены торговому представителю, присутствуют в запасах торгового представителя (в случае образцов и рекламных позиций) и являются активными на текущую дату вызова.</p> <p>Подробнее о настройке продуктов см. в разделах Настройка продуктов компании (на стр. 1675) и Поля продукта (на стр. 543).</p>
Приоритет	Необязательное поле для использования клиентом.
Показание	Условие, поясняющее предназначение продукта. Примеры: аллергия, астма, аритмия, сердечная недостаточность и так далее. Используйте раскрывающийся список для выбора показаний.(Обязательное поле.)
Проблемы	Необязательное поле для использования клиентом. Примеры: побочные эффекты, эффективность, стоимость по сравнению с дженериками, цена и т. д. Используйте раскрывающийся список для выбора проблем.

1 Сохраните запись.

Повторите эти шаги, как требуется, чтобы добавить другие позиции строки сведений о продукте к записи вызова.

Следующая процедура описывает, как связать информацию о пробных образцах с записью вызова.

Для привязки информации о пробных образцах к записи вызова

1 На странице "Сведения о вызове" перейдите вниз к разделу "Доступные образцы для раздачи" или "Пробные образцы".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если нужный раздел не показан на странице "Сведения о вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте этот раздел к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- a** В разделе "Доступные образцы для раздачи" введите требуемую информацию в поле "Количество".

Только продукты, имеющие тип категории "Пробные образцы", которые были распределены и присутствуют в запасах торгового представителя, отображаются в списке доступных продуктов для привязки к записи вызова.

- b** В разделе "Пробные образцы" нажмите "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение пробных образцов".

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании записи вызова на основе шаблона интеллектуального вызова в новую запись копируются поля розданных образцов, *за исключением* номера партии.

Поле	Описание
Ключевые сведения о пробных образцах	
Категория продукта	<p>Категория продукта, определенная администратором продукта в компании. (Только просмотр). Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Пробные образцы ■ Доставленная рекламная позиция ■ Продукты с подробными сведениями
Продукт	<p>Название пробного образца продукта (например, новый препарат, который появился на рынке), предоставленного контакту. Выберите позицию, используя селектор поиска. (Обязательное поле).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. С записью вызова могут быть связаны только продукты с типом категории "Розданные образцы", "Доставленные рекламные позиции" и "Продукты с подробными сведениями", которые распределены торговому представителю, присутствуют в запасах торгового представителя (в случае образцов и рекламных позиций) и являются активными на текущую дату вызова.</p> <p>Подробнее о настройке продуктов см. в разделах Настройка продуктов компании (на стр. 1675) и Поля продукта (на стр. 543).</p>
№ партии	<p>Номер партии для выбранного образца продукта.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это важно только при использовании номеров партий для отслеживания образцов в запасах. При добавлении или обновлении записи образца в это поле могут быть введены только партии образцов, у которых установлен флажок "Запасы по партии". Для получения дополнительной информации см. разделы Партии образцов (на стр. 550) и Поля партии образцов (см. "Поля партий образцов" на стр. 553).</p>
Количество	<p>Число позиций пробного образца, предоставленного контакту. Количество должно быть числом от 1 до 9998.</p>

1 Сохраните запись.

Повторите эти шаги, как требуется, чтобы добавить другие позиции строки пробных образцов к записи вызова. Дополнительные сведения о пробных образцах см. в разделе [Раздача образцов во время коммерческих предложений по телефону](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531).

Следующая процедура описывает, как связать рекламные позиции, образовательные позиции или другие маркетинговые позиции с записью вызова.

Для привязки рекламных позиций, образовательных позиций или других маркетинговых позиций к записи вызова

- 1** На странице "Сведения о вызове" перейдите вниз к разделу "Доступные рекламные позиции для доставки" или "Рекламные позиции".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если нужный раздел не показан на странице "Сведения о вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте этот раздел к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- a** В разделе "Доступные рекламные позиции для доставки" введите требуемую информацию в поле "Количество".

Только продукты, имеющие тип категории "Доставленная рекламная позиция", которые были распределены и присутствуют в запасах торгового представителя, отображаются в списке доступных рекламных позиций для привязки к записи вызова.

- b** В разделе "Рекламные позиции" нажмите "Создать" и введите требуемую информацию на странице "Изменение доставленной рекламной позиции".

ПРИМЕЧАНИЕ. Поля рекламной позиции копируются в новую запись, когда создается новая запись вызова из шаблона интеллектуального вызова.

Поле	Описание
Ключевые сведения о доставленной рекламной позиции	
Продукт	<p>Название рекламной позиции (например, авторучка или мяч для гольфа) или образовательной позиции (например, информационный бюллетень или руководство), предоставленных контакту. Выберите позицию с помощью селектора поиска. (Обязательное поле).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. С записью вызова могут быть связаны только продукты с типом категории "Розданные образцы", "Доставленные рекламные позиции" и "Продукты с подробными сведениями", которые распределены торговому представителю, присутствуют в запасах торгового представителя (в случае образцов и рекламных позиций) и являются активными на текущую дату вызова.</p> <p>Подробнее о настройке продуктов см. в разделах Настройка продуктов компании (на стр. 1675) и Поля продукта (на стр. 543).</p>
Количество	Количество рекламных или образовательных позиций, предоставленных контакту. Количество должно быть числом от 1 до 9998.
Максимальное число на размещение	Максимальное количество рекламных позиций, разрешенное на период распределения.

Поле	Описание
Категория продукта	Категория продукта, определенная администратором продукта в компании. (Только просмотр). Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> ■ Пробные образцы ■ Доставленная рекламная позиция ■ Продукты с подробными сведениями
Дата переговоров	Дата звонка клиента. (Только для просмотра).
Максимальное число на вызов	Максимальное количество рекламных позиций, разрешенных для размещения по вызовам. (Только для просмотра).
Расчетная сумма размещения количества	Полное количество розданных рекламных позиций (на данный момент) за период размещения. (Только для просмотра).

1 Сохраните запись.

Повторите эти шаги, как требуется, чтобы добавить другие позиции строки рекламных позиций к записи вызова.

Следующая процедура описывает, как сохранить информацию вызова в виде шаблона.

Сохранение сведений о вызове в виде шаблона

- На странице "Сведения о вызовах" нажмите на соответствующую кнопку:
 - **Сохранить как личный интеллектуальный вызов.** Шаблон может использоваться только данным пользователем.
 - **Сохранить как общедоступный интеллектуальный вызов.** Добавляет шаблон к списку для всеобщего использования.

ПРИМЕЧАНИЕ. Каждый раз при нажатии кнопки запись сохраняется как отдельный интеллектуальный вызов. При этом приложение остается открытым на той же странице.

Следующая процедура описывает, как отправить информацию о вызове для контроля запасов.

Чтобы отправить информацию о вызове для контроля запасов

- После ввода и сохранения всей информации на странице "Сведения о вызове" нажмите "Отправить" (вверху страницы сведений о вызове), чтобы отправить информацию как транзакцию выплат, используемую в обработке управления образцами.

Массовое планирование вызовов

Создать плановый вызов для одного или нескольких клиентов можно следующими способами:

- На странице сведений об организации или контакте со статусом "Запланировано".

Дополнительные сведения о создании запланированного вызова для клиента на странице сведений об организации или сведений о контакте см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).

- На странице списка организаций или контактов с помощью функции массового планирования вызовов.

Дополнительные сведения о создании планового вызова для нескольких клиентов на странице списка организаций или списка контактов с помощью функции массового планирования вызовов см. в описании следующих процедур.

При планировании вызовов необходимо учитывать следующее:

- Когда вызову присваивается статус "Запланировано", он выделяется красным шрифтом в календаре и включается в раздел "Запланированные вызовы" на странице календаря.

В разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря приводится список плановых вызовов торгового представителя за период до двух недель в хронологическом порядке. Для каждого визита указывается его дата и время начала, время дня, тема, посещаемый контакт и другие адресные данные контакта.

В разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря используется следующая цветовая кодировка:

- Просроченные запланированные вызовы (с временем начала в прошлом) выделяются красным шрифтом.
- Предстоящие запланированные вызовы (с временем начала в будущем) выделяются синим шрифтом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Просмотреть плановые вызовы в календаре и в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря может только пользователь, чья роль включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре".

- Вызов, статус которого отличен от "Запланировано", выделяется в календаре синим шрифтом.

С помощью функции массового планирования вызовов в Oracle CRM On Demand можно создать плановый вызов для посещения до 25 клиентов одновременно. Для создания планового вызова для нескольких контактов используется следующая процедура.

Создание планового вызова одновременно для нескольких контактов

- 1 Перейдите на главную страницу контактов.
- 2 В разделе "Списки контактов" на этой странице выберите нужный список контактов.
- 3 На странице "Список контактов" нажмите кнопку меню и выберите "Массовое планирование вызовов".
- 4 На странице "Запланированные вызовы" для каждого контакта, которого требуется включить в план массовых вызовов, введите следующие сведения:
 - Укажите день недели, на который планируется вызов.

Допустимые варианты: "Воскресенье", "Понедельник", "Вторник", "Среда", "Четверг", "Пятница" и "Суббота".

- Укажите наиболее подходящее время для вызова.

Допустимые варианты: "Раннее утро" (7:00 - 9:00), "Утро" (9:00 - 11:00), "Полдень" (11:00 - 13:00), "Середина дня" (13:00 - 15:00), "Вторая половина дня" (15:00 - 17:00), "Ранний вечер" (17:00 - 19:00), "Вечер" (19:00 - 21:00) и "Поздний вечер" (21:00 - 23:00).

5 Нажмите "Готово".

Теперь все плановые вызовы отображаются в календаре (с выделением красным шрифтом) и в разделе "Запланированные вызовы" этой страницы при условии, что роль пользователя включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре". Над календарем выводится информационное сообщение с указанием числа созданных плановых вызовов.

6 Для открытия страницы сведений о вызове щелкните соответствующую ссылку в календаре или соответствующую ссылку темы в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря.

Для каждой новой записи вызова, созданной средствами массового планирования вызовов, автоматически заполняются следующие поля данных:

- В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
- Поле "Начальная дата" содержит комбинацию значений "День недели" и "Оптимальное время для вызова".
- В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
- В поле "Тема" содержится комбинация значений "Вызов специалиста" и "Имя контакта" (для вызовов, создаваемых на основе списка контактов) или значений "Вызов организации" и "Имя организации" (для вызовов, создаваемых на основе списка организаций).
- В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".

7 Введите или обновите по мере необходимости содержимое остальных полей страницы "Сведения о вызове".

Например, для заполнения новой записи вызова данными из существующего шаблона интеллектуального вызова щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.

Дополнительные сведения о полях страницы "Сведения о вызове" см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141).

8 Добавьте в запись вызова позиции строк, если это необходимо, и выберите "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов".

С записью вызова можно связать подробные сведения о продукте, сведения о доставленных образцах, а также рекламные позиции. Дополнительные сведения о добавлении позиций строк в запись вызова см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141).

Для создания планового вызова нескольких организаций используется следующая процедура.

Создание планового вызова одновременно для нескольких организаций

- 1 Перейдите на главную страницу организаций.
- 2 В разделе "Списки организаций" на этой странице выберите нужный список организаций.
- 3 На странице "Список организаций" нажмите кнопку меню и выберите "Массовое планирование вызовов".
- 4 На странице "Запланированные вызовы" для каждой организации, которую требуется включить в план массовых вызовов, введите следующие сведения:
 - Укажите день недели, на который планируется вызов.
Допустимые варианты: "Воскресенье", "Понедельник", "Вторник", "Среда", "Четверг", "Пятница" и "Суббота".
 - Укажите наиболее подходящее время для вызова.
Допустимые варианты: "Раннее утро" (7:00 - 9:00), "Утро" (9:00 - 11:00), "Полдень" (11:00 - 13:00), "Середина дня" (13:00 - 15:00), "Вторая половина дня" (15:00 - 17:00), "Ранний вечер" (17:00 - 19:00), "Вечер" (19:00 - 21:00) и "Поздний вечер" (21:00 - 23:00).
- 5 Нажмите "Готово".

Теперь все плановые вызовы отображаются в календаре (с выделением красным шрифтом) и в разделе "Запланированные вызовы" этой страницы при условии, что роль пользователя включает привилегию "Вызовы: запланированные вызовы в календаре". Над календарем выводится информационное сообщение с указанием числа созданных плановых вызовов.
- 6 Для открытия страницы сведений о вызове щелкните соответствующую ссылку в календаре или соответствующую ссылку темы в разделе "Запланированные вызовы" на странице календаря.

Для каждой новой записи вызова, созданной средствами массового планирования вызовов, автоматически заполняются следующие поля данных:

 - В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
 - Поле "Начальная дата" содержит комбинацию значений "День недели" и "Оптимальное время для вызова".
 - В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
 - В поле "Тема" содержится комбинация значений "Вызов специалиста" и "Имя контакта" (для вызовов, создаваемых на основе списка контактов) или значений "Вызов организации" и "Имя организации" (для вызовов, создаваемых на основе списка организаций).
 - В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".
- 7 Введите или обновите по мере необходимости содержимое остальных полей страницы "Сведения о вызове".

Например, для заполнения новой записи вызова данными из существующего шаблона интеллектуального вызова щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.

Дополнительные сведения о полях страницы "Сведения о вызове" см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).

- 8 Добавьте в запись вызова позиции строк, если это необходимо, и выберите "Сохранить как частный интеллектуальный вызов" или "Сохранить как общий интеллектуальный вызов".

С записью вызова можно связать подробные сведения о продукте, сведения о доставленных образцах, а также рекламные позиции. Дополнительные сведения о добавлении позиций строк в запись вызова см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531)

Настройка ответов на сообщения

Ответ на сообщение – это обратная связь от аудитории во время представления плана обмена сообщениями в течение определенного периода. Обратная связь инициируется щелчком мыши или с помощью перьевого планшета. Такая обратная связь собирается непрерывно в течение представления плана обмена сообщениями и отслеживается по времени подачи или по пункту плана обмена сообщениями. Подробнее о планах обмена сообщениями см. в разделе [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 561).

Показываемые ответы на сообщения собираются и заполняются в программе доставки индивидуализированного контента (PCD). Ответы, относящиеся к прошлым взаимодействиям, должны быть отображены в Oracle CRM On Demand. Привилегии для изменения этих ответов следует предоставлять только представителям руководства, которым разрешено корректировать ответы плана обмена сообщениями.

Для работы со страницами ответа на сообщения роль пользователя должна включать полномочия на управление доставкой индивидуализированного контента.

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная возможность доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Чтобы откорректировать ответ на сообщение

- 1 На странице "Сведения о вызове" или "Сведения о решении" выполните прокрутку до раздела соответствующего пункта ответов на сообщения, и нажмите кнопку "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Ответы на сообщения" не отображается на странице "Сведения о вызове" или "Сведения о решении", добавьте его, как описано в разделе [Изменение макета](#)

страницы личных сведений (см. "Изменение макета своей страницы сведений" на стр. 701), или обратитесь к администратору.

- 2 На странице "Изменение ответа на сообщение" просмотрите и исправьте следующие поля, если требуется.

Поле	Описание
Ключевые сведения об ответе на сообщение	
План обмена сообщениями	План обмена сообщениями, показываемый для данного ответа на сообщение. Щелкните значок "Селектор", чтобы выбрать существующий план обмена сообщениями.
Последовательность	Порядковый номер пункта плана обмена сообщениями, соответствующий определенному ответу. (Обязательное поле).
Позиция плана сообщений	Это поле идентифицирует определенный пункт плана обмена сообщениями, показываемый в плане обмена сообщениями.
Решение	Контент мультимедиа или графического файла, который является темой ответа. (Обязательное поле).
Ответ	Предварительно сконфигурированные значения для ответов следующие: "Продолжить обсуждение", "Нужны данные", "Принято", "Не заинтересован" или "Отклонено". Выберите значение из раскрывающегося списка. (Обязательное поле).
Примечания	Дополнительная описательная информация об ответе.
Раздел	Компонент элемента презентации (например, диаграмма), который может быть активизирован во время презентации. Этот компонент – тема значения данного ответа.
Время начала	Начало периода ответов - момент получения первого ответа на сообщение. Для корректировки щелкните значок календаря и выберите дату и время начала. (Обязательное поле)
Время окончания	Окончание периода ответов - момент получения последнего ответа на сообщение. Для корректировки нажмите значок календаря и выберите дату и время окончания. (Обязательное поле)
Продолжительность	Период (в секундах) между временем начала и временем окончания.
Контроль	Автор презентации устанавливает этот флажок во время презентации плана обмена сообщениями, чтобы указать, что отправлен запрос контроля (последующих действий) для определенного сегмента плана обмена сообщениями. (Запрос контроля может включать отправку литературы и так далее).

Поле	Описание
	Это поле обязательное, но не выбрано по умолчанию.

- Если внесено исправление в любое из полей, сохраните запись.

Планирование встреч с другими лицами

Если требуется запланировать встречу и уведомить других участников встречи, выполните следующую последовательность действий:

- Создайте встречу.
- Пригласите контактов и пользователей.
При планировании встреч с другими приглашенными приложение различает следующие варианты:
 - Контакты.** Клиенты, партнеры и т. п., присутствующие в информации компании как записи контактов.
 - Пользователи.** Пользователи Oracle CRM On Demand компании.
- Проверьте доступность пользователей
Можно просмотреть доступность пользователей, но не контактов, поскольку отсутствует доступ к календарям, размещенным вне приложения.
ПРИМЕЧАНИЕ. Для выполнения этого шага роль пользователя должна включать полномочие на предоставление общего доступа к календарю.
- Отправьте уведомление о встрече всем приглашенным.

Добавление приглашенных на встречу

- Создайте встречу, заполните данные о встрече и сохраните запись.
- На странице "Сведения о встрече" выполните прокрутку вниз до раздела "Контакты" и нажмите "Добавить".
ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавление раздела "Контакт" или "Пользователь" в свой макет. Инструкции см. в разделе [Изменение своего макета страницы сведений](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).
- В окне "Поиск" выберите существующий контакт или щелкните "Создать" и создайте запись контакта. Выбранные контакты отображаются в алфавитном порядке.
- Нажмите кнопку ОК.
ПРИМЕЧАНИЕ. Для смены контакта, отображаемого как "Основной контакт", щелкните ссылку "Правка" рядом со встречей на странице "Календарь". На странице "Редактирование встречи"

щелкните значок "Поиск" рядом с полем "Основной контакт", выберите новый основной контакт и щелкните "Сохранить". Этот основной контакт появится в сводке календаря. Новый основной контакт также будет добавлен в раздел "Контакты" на странице "Сведения о встрече", если он не отображался ранее.

- 5 На странице "Сведения о встрече" выполните прокрутку вниз до раздела "Пользователи" и нажмите "Добавить".
- 6 В окне "Поиск" выберите пользователей, которых требуется пригласить на встречу.
Список, отображающийся в окне "Поиск", содержит всех пользователей Oracle CRM On Demand компании.
- 7 Нажмите кнопку "Сохранить".

Проверка доступности пользователей

- 1 На странице "Сведения о встрече" нажмите кнопку "Доступность пользователей".
Для отображения кнопки "Доступность пользователей" роль пользователя должна включать полномочие на предоставление общего доступа к календарю.
Появляется комбинированный календарь с отображением списка пользователей и их календарей. Строки для пользователей, не предоставивших общий доступ к своим календарям, отображаются как пустые.
Для просмотра информации о времени занятости, отображаемой в календаре, перемещайте указатель мыши над встречами.
- 2 Для просмотра доступности в другой день можно выполнить следующее:
 - Нажимайте стрелки в заголовке календаря для прокрутки на следующий или предыдущий день
 - Нажмите значок календаря в заголовке календаря
- 3 Обновите дату и время встречи в случае необходимости
- 4 Сохраните запись.

Внимание! При создании перекрывающихся встреч не выводятся никакие предупреждающие сообщения.

Отправка приглашенным (контактам и пользователям) уведомлений по электронной почте

- 1 На странице "Сведения о встрече" нажмите "Передать сообщение электронной почты".
- 2 Открывается сообщение электронной почты со следующей информацией:
 - **Кому.**Приглашенные (контакты и пользователи)
Если в списке содержится более 70 приглашенных, сообщение электронной почты отправляется оставшимся приглашенным, но их адреса электронной почты не появляются в строке "Кому".

- **Тема.** Слово *Встреча* с последующими значениями полей: тема, местоположение, дата и время начала, дата и время окончания.

Просмотр календарей других пользователей

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочие на предоставление общего доступа к календарю.

Предусмотрен просмотр следующих объектов:

- Календарь другого пользователя

Участник группы может просматривать индивидуальные календари пользователей своей группы и календари других пользователей, явно предоставивших ему общий доступ к своим календарям.

- Календарь группы (для участников группы), где комбинируются календари всех участников группы в одном представлении календаря.

ПРИМЕЧАНИЕ. В списке отображаются пользователи в алфавитном порядке. Если в списке содержится более 10 пользователей, выполните прокрутку вниз для просмотра календарей дополнительных пользователей.

Подробнее о группах см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 1363).

- Пользовательские представления, в которых комбинируются календари других пользователей

В случае работы над специальным краткосрочным проектом с определенным кругом пользователей с разными функциями можно, например, настроить пользовательское представление календаря, содержащее календари только этих пользователей. Это позволит просматривать графики этих пользователей в едином представлении. При настройке пользовательского представления календаря к представлению могут быть добавлены следующие пользователи.

- Пользователи, являющиеся участниками группы (если вы являетесь участником группы)
- Пользователи, которые явным образом разрешили доступ к своему календарю вам или одному из ваших подчиненных

Подробнее о настройке пользовательских представлений календарей см. в разделе [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159).

Все значения времени в календарях отображаются в соответствии с местным часовым поясом от 7 часов до 19 часов. Кроме того, только приглашенные и владельцы встреч могут просматривать сведения о личных встречах.

Просмотр календаря другого пользователя

- 1 На странице календаря в случае необходимости перейдите на вкладку "Пользователь".
- 2 В строке заголовка щелкните значок "Поиск" и выберите фамилию пользователя в окне поиска. Календарь выбранного пользователя отображается в представлении "Пользователь".

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступны для выбора только пользователи, предоставившие вам общий доступ к своим календарям, а также пользователи вашей группы.

Для быстрого возврата в собственный календарь

- В строке заголовка нажмите кнопку "Мой календарь".

Для просмотра комбинированного календаря для всех участников группы

- 1 На странице календаря перейдите на вкладку "Группа".
- 2 В комбинированном календаре можно выполнить следующие операции.
 - Нажать имя пользователя, чтобы перейти к личному календарю пользователя.
 - Нажать дату, чтобы перейти к представлению для этой даты.

Связанные разделы

Связанную с пользовательскими представлениями календаря информацию см. в следующих разделах:

[Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159)

Страница "Параметры календаря"

Нажмите раздел для просмотра инструкций по выполнению следующих операций на странице "Параметры календаря":

- [Предоставление общего доступа к своему календарю](#) (на стр. 158)
- [Настройка вида календаря по умолчанию](#) (см. "[Настройка вида календаря по умолчанию](#)" на стр. 159)
- [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159)

ПРИМЕЧАНИЕ. В системе используется григорианский календарь. Настройка других календарных систем невозможна.

Предоставление общего доступа к своему календарю

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на общий доступ к календарю.

Для предоставления доступа к своему календарю участникам своей группы требуется явно предоставить общий доступ к календарю другому пользователю.

Процедура предоставления общего доступа к своему календарю

- 1 На страницах "Календарь" нажмите "Настройка календаря".
- 2 На странице "Параметры календаря" нажмите "Совместно использовать календарь".
Для участников групп в разделе "Общий доступ по умолчанию" перечислены все участники соответствующей группы.
- 3 В разделе "Мой календарь - совместные списки" нажмите "Добавить пользователей".
- 4 На странице "Общий календарь" выберите пользователей, с которыми хотите совместно использовать свой календарь.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

Настройка вида календаря по умолчанию

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует включить для своей роли пользователя полномочия "Совместное использование календаря".

Можно задать вид календаря по умолчанию при открытии вкладки "Календарь".

Чтобы задать вид календаря по умолчанию

- 1 На страницах "Календарь" нажмите "Настройка календаря".
- 2 На странице "Параметры календаря" нажмите "Вид календаря по умолчанию".
- 3 На странице "Параметры календаря по умолчанию" выберите вид календаря.
- 4 Сохраните внесенные изменения.

Добавление пользовательских представлений календаря

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на общий доступ к календарю.

Участники команды (роль которых содержит полномочия "Совместное использование календаря") автоматически могут просматривать единый календарь, объединяющий календари всех участников группы в едином представлении. Однако может потребоваться создать другие объединенные представления календаря для конкретных целей. Для создания объединенных представлений календаря добавьте пользовательское представление.

Например, можно работать над краткосрочным проектом с некоторым количеством пользователей, выполняющих должностные обязанности. Настройка пользовательского представления, включающего в

себя календари только этих пользователей, позволяет просмотреть все планы этих пользователей в одном месте. При создании пользовательского представления календаря к представлению следующих могут добавляться следующие пользователи:

- Пользователи, являющиеся участниками группы (если вы являетесь участником группы)
- Пользователи, которые явным образом разрешили совместное использование их календаря

ПРИМЕЧАНИЕ. В пользовательских представлениях нет возможности изменить начальный день недели или время начала дня.

Для добавления пользовательского представления календаря.

- 1** На страницах календаря нажмите "Настройка календаря".
- 2** На странице "Параметры календаря" нажмите "Управление представлениями для групп".
Имя группы отображается на странице "Управление представлениями" в разделе "Стандартные представления".
- 3** Нажмите "Добавить".
- 4** На странице "Управление представлениями" введите название представления и его описание.
ПРИМЕЧАНИЕ. Для совместного использования календаря нельзя выбрать всю группу. Вместо этого необходимо добавить каждого участника группы как пользователя в пользовательское представление.
- 5** Сохраните запись.
- 6** На странице "Управление представлениями" нажмите имя новой группы.
Появится страница "Управление сведениями о представлении".
- 7** Нажмите "Добавить участников" и выберите пользователей.
- 8** Сохраните запись.
Новое представление появится в раскрывающемся списке на вкладке "Группа календарей".

Просмотр списков задач группы

Если компания использует возможность группового назначения, то можно просмотреть единый список задач, принадлежащих участникам группы. Подробную информацию о группах см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 1363).

Для просмотра списков задач групп

- 1** На странице "Календарь" нажмите вкладку "Задачи групп".

- 2 Выберите из раскрывающегося списка список задач, который необходимо просмотреть.

Списки задач включают в себя все задачи, созданные участниками группы (кроме задач, помеченных пользователями как личные).

Применение сценариев оценки мероприятий

Администратор компании может создавать сценарии оценки для упрощения сбора информации о различных мероприятиях (задачах, встречах, коммерческих визитах) и оценки их проведения. *Сценарий оценки* состоит из набора вопросов, используемых для сбора данных о клиентах. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего оценки сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или последовательности действий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для интеллектуальных вызовов оценка мероприятий в настоящее время не поддерживается.

Перед началом работы. Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682).

Применение сценария оценки мероприятий

- 1 Выберите действие.

Дополнительные сведения о выборе мероприятий см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
Дополнительные сведения о мероприятиях см. в разделе [Календарь и мероприятия](#) (см. "Календарь и операции" на стр. 131).

- 2 На странице сведений о мероприятии (вызове, встрече или задаче) перейдите к разделу "Оценка мероприятия" и нажмите кнопку "Добавить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Оценка мероприятия" не отображается на странице, щелкните ссылку "Изменить макет".

- 3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.

- 4 На странице "Оценки мероприятий" выберите ответ для каждого вопроса сценария и нажмите "Сохранить".

Вновь откроется страница сведений о мероприятии (вызове, встрече или задаче).

Некоторые поля записи, в зависимости от результата сценария, могут обновляться автоматически.

Поля операций

Используйте страницу "Редактирование задачи" для добавления задачи или обновления сведений о существующей задаче. Используйте страницу "Редактирование встречи" для добавления встречи или

обновления сведений о существующей встрече. Используйте страницу "Изменение вызова" для обновления сведений существующего запланированного вызова. На страницах редактирования отображается полный набор полей для задачи или встречи.

СОВЕТ. Также можно редактировать мероприятия на странице "Список мероприятий" и страницах сведений о встрече, задаче или вызове. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице предоставляются дополнительные сведения относительно некоторых полей, доступных на странице редактирования задачи и встречи. Дополнительные сведения о полях, доступных на странице "Изменение вызова", см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).

Поле	Описание
Организация	Субъект, связанный с операцией.
Статус утверждения	Статус утверждения записи при создании задачи. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Они могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Дополнительные сведения о потоке операций создания задачи см. в разделе Создание действий потока операций: создание задачи (см. "Создание действий потоков операций: создание задачи" на стр. 1392). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Результат вызова	Результат для типа операции "Звонок в день рождения", "Звонок для направления" или "Обзорный звонок" может быть следующим: "Недоступно", "Встреча", "На связи" или "Закрытый файл". После ввода значения в это поле оно становится доступным только для чтения.
Кампания	Кампания, которая связана с этой операцией.
Дата завершения	Дата и время завершения мероприятия. Для задач это поле заполняется автоматически, если для поля "Статус" установлено значение "Завершено" или нажата кнопка "Пометить как завершенное". Для встреч в качестве даты завершения автоматически устанавливается значение конечной даты, когда встреча создается и сохраняется. Однако если поле "Дата завершения" не настроено только для чтения, можно ввести в это поле дату, отличную от конечной даты встречи.
Завершено	Этот флажок устанавливается автоматически, когда задача помечается как завершенная.
Основной контакт	Основной контакт, связанный с операцией. Для компаний, использующих функцию группы, этот контакт является основным контактом в представлениях календаря.

Поле	Описание
Делегировано	Пользователь, который создал задачу, а затем назначил ее другому владельцу. После назначения другому владельцу это поле заполняется автоматически.
Описание	Дополнительные сведения об операции. Макс. длина - 16350 символов.
Дата окончания	Дата окончания задачи (применяется только к задачам).
Время окончания	Дата и время завершения встречи (применяется только ко встречам). По умолчанию используется текущая дата, 13:00. Oracle CRM On Demand автоматически обновляет это поле с использованием времени начала и продолжительности встречи.
Зацепка	Зацепка, связанная с операцией.
Местоположение	Место, в котором состоится встреча (применяется только ко встречам).
Изменено	Имя лица, создавшего или обновившего запись операции, с последующими датой и временем создания или обновления записи. Генерируется системой.
Бизнес-возможность	Возможность, связанная с операцией.
Владелец	Владелец операции.
Приоритет	Уровень приоритета: 1 – высокий, 2 – средний, 3 – низкий (применяется только к задачам). Значение по умолчанию: 3-низкий. ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.
Личный	Указывает, что запись операции является видимой только для вас, даже если операция связана с видимой другими лицами записью. При синхронизации с Microsoft Outlook с помощью этого поля можно настроить фильтр для исключения загрузки личных записей в Oracle CRM On Demand. Подробнее см. в разделе Синхронизация с PIM (на стр. 722).
Причина отклонения	Указывает, почему позиция была возвращена или отклонена. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Администраторы компании могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел Создание действий потока операций: создание задачи (см. "Создание действий потоков операций: создание задачи" на стр. 1392). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Запрос на обслуживание	Запрос на обслуживание, связанный с этой операцией.

Поле	Описание
Время начала	Дата и время начала встречи (применяется только ко встречам). По умолчанию сегодняшняя дата, 24:00.
Статус	Состояние задачи: Завершено, Отсрочено, Выполняется, Ожидание другого лица, Не начато. По умолчанию - Выполняется.
Тема	Заголовок или краткое описание этой операции.
Подтип	Тип объекта утверждения. По умолчанию это поле не отображается. Администраторы компании могут добавить это поле к макету страницы операций. Администраторы компании могут использовать это поле для отслеживания утверждений записей для управления отношениями с партнерами. Это поле может заполняться в рамках потока операций. Для получения дополнительной информации о потоке операций создания задачи см. раздел Создание действий потока операций: создание задачи (см. "Создание действий потоков операций: создание задачи" на стр. 1392). Подробнее о настройке управления отношениями с партнерами см. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Тип	Для задач тип относится к категории: утверждение, звонок в день рождения, вызов, переписка, демонстрация, электронная почта, событие, факс, обед, собрание, личное, презентация, другое, звонок для направления, обзорный звонок или запланированные действия.
Тип	На странице "Список операций" относится к типу операции и принимает значения "Задача" или "Встреча".

3

Маркетинг

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений о маркетинге:

- **Кампании.** Эти страницы используются для управления маркетинговыми кампаниями и создания подтвержденных зацепок и сделок.
- **Зацепки.** Эти страницы позволяют отслеживать зацепки для новых возможностей сбыта и автоматизировать процесс преобразования зацепок.

Управление маркетингом

Для управления маркетингом выполните следующие процессы.

- 1 [Процесс обработки кампаний](#) (на стр. 165).
- 2 [Процесс обработки зацепок](#) (на стр. 166).

Процесс обработки кампаний

Для обработки кампаний выполните следующие задачи:

- 1 Создайте запись кампании (см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля кампании](#) (на стр. 173)).
- 2 Назначьте получателей кампаний (см. раздел [Выбор целевых контактов для кампаний](#) (см. "[Создание целевых контактов для кампаний](#)" на стр. 170)).
- 3 Если это кампания по электронной почте, подготовьте сообщение электронной почты. Дополнительные сведения см. в электронной справке Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Выполните кампанию.
- 5 Отслеживайте отклики на кампанию (см. раздел [Запись откликов на кампании](#) (см. "[Запись отзывов на кампании](#)" на стр. 171)).

- 6 Определите эффективность кампаний (см. раздел [Определение эффективности кампаний](#) (см. "[Измерение эффективности кампании](#)" на стр. 172)).
- 7 Свяжите зацепки с кампанией. Если кампания создала зацепки, новые зацепки необходимо связать с кампанией, в результате которой они возникли (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля зацепок](#) (на стр. 191)).

Процесс обработки зацепок

Для обработки зацепок выполните следующие задачи:

- 1 Настройте правила назначения зацепок (см. разделы [О правилах назначения](#) (на стр. 1420) и [Настройка правил назначения](#) (на стр. 1424)).
- 2 Настройте правила преобразования зацепок (см. разделы [Зацепки](#) (на стр. 175) и [Установление соответствия дополнительных полей для преобразования зацепок](#) (см. "[Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#)" на стр. 1431)).
- 3 Настройте макеты преобразования зацепок (см. раздел [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1432)).
- 4 Создайте сценарии подтверждения зацепок (см. раздел [Использование сценариев подтверждения зацепок](#) (на стр. 185)).
- 5 Подтвердите зацепку (см. раздел [Подтверждение зацепок](#) (на стр. 184)).
- 6 Преобразуйте или отклоните зацепку.

Зацепки можно преобразовать в записи субъекта, контакта или сделки (см. раздел [Преобразование зацепок в субъекты, контакты или сделки](#) (см. "[Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности](#)" на стр. 186). Если зацепка не важна, ее можно удалить из процесса управления зацепками (см. раздел [Отклонение зацепок](#) (на стр. 190)).

Кампании

Используйте страницы "Кампания" для создания, обновления и отслеживания кампании. *Кампания* – это средство или проект для доведения цели маркетинга до одной или более групп людей, включая существующих и потенциальных клиентов. Как правило, кампании распространяют рекламное предложение по различным каналам связи, чтобы сохранить текущих клиентов или привлечь новых. Цель кампании состоит в том, чтобы вызвать дополнительный интерес к продукции и услугам компании.

Использование кампаний позволяет следующее:

- Хранить информацию о кампании, например предусмотренные в бюджете расходы в сравнении с фактическими расходами, сведения о целевых зацепках и маркетинговые материалы (например, брошюры и иллюстрации) в одном месте.

- Обеспечить общий доступ к представлениям кампании всей группе маркетинга, а также общий доступ к полной информации о кампании коллективу продавцов из одного и того же местоположения в режиме реального времени.
- Оценивать результаты кампании, просматривая зацепки и возможности, созданные в ходе каждой кампании.
- Использовать предварительно построенные отчеты для оценки результатов и определения рентабельности операций кампании в режиме реального времени.
- Выполнить исторические сравнения между текущей и прошлыми кампаниями для выявления динамики.

Менеджеры продаж и маркетинга могут импортировать зацепки и связывать их с существующей кампанией. Информация о зацепках предварительно должна быть отформатирована в виде значений, разделенных запятыми, в файле .csv.

Кампании, зацепки, возможности и контакты

Во время кампании можно создать несколько зацепок, связанных с кампанией. Если некоторые из зацепок преобразуются в новые возможности, контакты или субъекты, то связь с кампанией переносится от исходных зацепок к возникшим из них возможностям, контактам и субъектам. Например, в Кампании А создано 100 зацепок (от L1 до L100). Каждая из них связана с Кампанией А. Анализ показывает, что зацепки L1-L90 не являются потенциально выгодными. Зацепки L91-L100 могут принести доход, поэтому следует преобразовать их в возможности O1-O10. Каждая из этих возможностей автоматически связывается с Кампанией А через исходные зацепки. Несколько месяцев спустя требуется рассмотреть эффективность Кампании А. В записи Кампании А видно, что существует 100 зацепок и 10 возможностей, связанных с кампанией. Можно сравнить эти результаты с прошлыми кампаниями или с ожиданиями в отношении этой кампании, и внести соответствующие изменения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если администратор добавляет пользовательские поля для зацепок, эти поля не переносятся в записи возможностей, когда зацепка преобразуется в возможность или контакт. Перенос происходит только в случае, когда администратор настраивает дополнительное отображение с помощью функции отображения преобразования зацепки. Подробнее об отображении полей зацепки см. в разделе [Отображение дополнительных полей во время преобразования зацепки](#) (см. "Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок" на стр. 1431).

Работа с главной страницей кампании

Главная страница кампании является отправной точкой для управления кампаниями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы кампании. Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия индивидуализации главных страниц, он может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание кампании

Кампанию можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные кампании". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля кампании](#) (на стр. 173).

Работа со списками кампаний

В разделе "Списки кампаний" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для кампаний.

Список кампаний	Фильтр
Все активные кампании	Кампании со статусом "Активно".
Все завершенные кампании	Кампании со статусом "Завершено".
Все запланированные кампании	Кампании со статусом "Запланировано".
Недавно созданные кампании	Все кампании, отсортированные по дате создания. При этом недавно созданные кампании отображаются в верхней части списка.
Недавно измененные кампании	Все кампании, отсортированные по дате изменения. При этом недавно измененные кампании отображаются в верхней части списка.
Все кампании	Примечание. Список содержит все кампании для данной компании, отсортированные по имени кампании в порядке возрастания.
Мои недавно измененные кампании	Все кампании, владельцем которых является пользователь. Список отсортирован по дате изменения. При этом недавно измененные кампании отображаются в верхней части списка.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных кампаний

В разделе "Мои недавно просмотренные кампании" показаны кампании, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Работа с задачами кампаний

В разделе "Задачи для кампаний" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть кампанию, с которой связана задача, щелкните название кампании.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

Просмотр активных кампаний

В разделе "Активные кампании" показан список кампаний, которые выполняются в настоящее время.

- Чтобы просмотреть активную кампанию, нажмите поле "Название кампании".
- Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Разделы отчетов

На главной странице кампаний может отображаться несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет, какие разделы с отчетами отображаются на странице). В стандартной версии приложения Oracle CRM On Demand отображается раздел "Статус активных кампаний".

Использование отчетов для оценки эффективности кампаний

На главной странице кампаний может отображаться один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет, какие именно разделы с отчетами отображаются на странице). В стандартном приложении отображается раздел "Статус активных кампаний", в котором представлен анализ всех активных кампаний. Подробнее об использовании раздела "Статус активных кампаний" см. в разделе [Оценка эффективности кампаний](#) (см. "[Измерение эффективности кампаний](#)" на стр. 172).

Добавление разделов на главной странице кампаний

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу кампаний, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице кампаний для пользователя.

Для добавления разделов на главную страницу кампаний

- 1 На главной странице кампаний перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы кампаний" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочения разделов на странице.

3 Нажмите "Сохранить".

Управление кампаниями

Для управления кампаниями выполняются следующие задачи:

- [Создание целевых контактов для кампаний](#) (на стр. 170)
- [Запись ответов для кампаний](#) (см. "[Запись отзывов на кампании](#)" на стр. 171)
- [Закрытие кампаний](#) (на стр. 172)
- [Измерение эффективности кампании](#) (на стр. 172)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля кампании](#) (на стр. 173)
- [Работа с главной страницей кампании](#) (на стр. 167)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)
- [Импорт своих данных](#) (см. "[Импорт данных](#)" на стр. 1650)

Создание целевых контактов для кампаний

Можно выбрать контакты, которые требуется сделать целевыми для кампании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в кампании используется мастер сегментации (загружаемое приложение, работающее как посредник между Oracle CRM On Demand и Excel), можно построить целевые сегменты, фильтрующие записи в соответствии с критериями из ряда типов записей. Подробнее о загрузке из сети и применении мастера сегментации см. в разделе [Применение мастера сегментации](#) (см. "[Использование мастера сегментации](#)" на стр. 758).

Назначение целевых контактов для кампании

1 Выберите кампанию.

Инструкции по выбору компаний см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице "Сведения о кампании" выполните прокрутку вниз до раздела "Получатели" и выполните следующее.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Получатели" не показан на странице "Сведения о кампании", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Получатели" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- Для добавления целевых контактов по одному нажмите "Добавить".
- Для удаления контакта нажмите ссылку "Удалить" в строке записи. При этом разрывается связь записей без удаления каких-либо записей.

3 Сохраните запись.

Подробнее об импорте контактов из файла см. в разделе [Импорт данных](#) (на стр. 1650).

Запись отзывов на кампании

При необходимости можно записать отзыв на кампанию, например тот факт, что получатель заинтересовался событием, в разделе получателя кампании.

Для записи отзыва на кампанию

1 Выберите кампанию.

Инструкции по выбору компаний см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

Примечание. Если раздел "Получатели" не отображается на странице "Сведения о кампании", нажмите "Макет страницы" для его добавления.

2 На странице "Сведения о кампании" выполните прокрутку вниз до раздела "Получатели" и нажмите "Правка" для контакта, отзыв которого требуется записать.

3 На странице "Редактирование отзыва на кампанию" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Состояние доставки	Стандартные значения: "Отложено", "Отправлено", "Возврат с возможностью повторной передачи", "Возврат без возможности повторной передачи", "Возврат по неизвестной причине", "Получено" и "Открыто". Однако администратор компании может переименовать пункты в раскрывающемся списке. Если компания использует Oracle Email Marketing On Demand, состояние доставки отзыва обновляется автоматически

Поле	Описание
	(только для значений "Возврат с возможностью повторной передачи", "Возврат без возможности повторной передачи" и "Сообщение открыто").
Состояние отзыва	<p>Стандартные значения: "Просмотрено", "Требуется ответ - заинтересован", "Требуется ответ - не заинтересован", "Заинтересован", "Преобразовано в зацепку", "Требуется подробная информация", "Включен в список", "Исключен из списка", "Глобальное включение", "Глобальное исключение" и "Сообщение открыто". Однако администратор компании может переименовать пункты в раскрываемом списке.</p> <p>Если компания использует Oracle Email Marketing On Demand, состояние отзыва обновляется автоматически (только для значений "Просмотрено", "Включено в список", "Удалено из списка", "Глобальное включение", "Глобальное исключение" или "Сообщение открыто").</p>

- 4 Сохраните запись.

Заккрытие кампаний

Для оповещения о том, что кампания завершена, можно изменить ее состояние.

Для закрытия кампании

- 1 На странице "Списки кампаний" нажмите поле "Состояние".
- 2 Выберите из раскрывающегося списка состояние "Завершено".
- 3 Нажмите зеленый значок "галочки" в поле "Состояние" для сохранения записи.

Измерение эффективности кампании

Раздел "Статус активных кампаний" на главной странице кампаний содержит анализ всех активных кампаний, который можно использовать для оценки их эффективности.

Чтобы просмотреть информацию об эффективности кампаний

- В этом разделе главной страницы кампаний выполните следующие действия:
 - Поместите указатель мыши на диаграмму, чтобы просмотреть определенную информацию.
 - Щелкните сегмент, чтобы просмотреть подробный отчет.
 - Измените категории в списке, чтобы просмотреть те же данные с другой перспективы.

Например, можно просмотреть анализ кампаний по доходу от инвестиций, проценту преобразования зацепок или затратам на каждую зацепку.

Поля кампании

Используйте страницу "Редактирование кампаний" для добавления кампании или обновления сведений о существующей кампании. Страница "Редактирование кампаний" содержит полный список полей кампании.

СОВЕТ. Также можно редактировать кампании на странице "Списки кампаний" и "Сведения о кампаниях". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различным образом, например, изменяя имена типов записей, полей или вариантов выбора в раскрывающихся списках. Поэтому информация на экране может отличаться от стандартной информации, описанной в данной таблице.

Следующая таблица предоставляет дополнительные сведения о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о кампании	
Код источника	Код идентификации кампании. Убедитесь, что введенный код уникален. Данное поле может содержать до 30 символов.
Имя кампании	Описательное имя кампании. Данное поле может содержать до 100 символов.
Тип кампании	Тип кампании, например: реклама, прямая почтовая рассылка, почтовая рассылка, событие - другое, событие - семинар, событие - выставка-продажа, список - приобретенные, список - арендованные, другое, рекомендация - работник, рекомендация - внешний источник, веб-сайт.
Цель	Описание цели кампании, например "Увеличить продажи на 10%"
Аудитория	Целевая аудитория кампании
Предложение	Описание продукта или услуги, предоставляемых в рамках кампании.
Состояние	Состояние кампании, например: <ul style="list-style-type: none"> ■ Активно. Дата начала находится в прошлом, а дата окончания в будущем. ■ Завершено. И дата начала, и дата окончания находятся в прошлом. ■ Запланировано. И дата начала, и дата окончания находятся в

Поле	Описание
	<p>будущем.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Внесено в график. Можно вручную установить этот статус, чтобы указать, что кампания подготовлена и начнется в определенную дату и время. ■ Обратиться в службу поддержки. В Oracle Email Marketing On Demand этот статус устанавливается автоматически при возникновении проблемы с кампанией. <p>Необходимо установить статус. Система не обновляет его автоматически, когда кампания начата, если не используется Oracle Email Marketing On Demand. В случае использования Oracle Email Marketing On Demand статусы "Активно", "Завершено" и "Обратиться в службу поддержки" назначаются автоматически.</p>
Дата начала	Дата и время начала кампании. По умолчанию используются текущая дата и время. Для изменения этой даты можно использовать элементы управления "календарь".
Дата окончания	Дата и время, на которые запланировано завершение кампании. По умолчанию используются текущая дата и время. Для изменения этой даты можно использовать элементы управления типа "календарь".
Валюта кампании	Введите код валюты (например USD), которая будет использоваться в полях выручки.
Информация о плане кампании	
Целевая выручка	Выручка, которую предполагается получить в результате кампании.
Запланировано зацепок (количество)	Количество потенциальных клиентов по результатам кампании.
Бюджетные затраты	Сумма, составляющая бюджет компании на проведение кампании.
Фактические затраты	Сумма, затрачиваемая компанией на проведение кампании.
Дополнительная информация	
Владелец	<p>Псевдоним владельца записи. По умолчанию соответствует создателю кампании. Обычно владельцы могут обновлять записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако уровни доступа могут быть настроены для ограничения или расширения доступа пользователей.</p> <p>Данное значение влияет на то, какие записи будут включены в отчеты, создаваемые вами или вашим руководителем (со страниц "Отчеты" и "Информационная панель").</p>
Изменено	Имя лица, создавшего или последний раз изменявшего запись кампании, а также дата и время обновления. Заполняется системой.
Описание	Описание кампании. Данное поле может содержать до 16350 символов.

Зацепки

Страницы "Зацепки" служат для создания, обновления и оценки зацепок. *Зацепкой* является лицо, выражающее интерес к вашим продуктам или услугам.

Зацепки могут быть введены вручную или назначены пользователю. Назначенные зацепки можно отслеживать, чтобы оценить их потенциальную выгодность для компании. Создание записи зацепки является быстрым способом сбора информации о новом клиенте. В одной записи можно ввести сведения о компании, лице и деловом интересе вместо создания трех различных записей для субъекта (организации), контакта, регистрации сделки и возможности.

В процессе управления зацепками каждая зацепка проходит следующую последовательность этапов: оценка, подтверждение и преобразование в возможность или регистрация сделки. Вместо подтверждения зацепку можно исключить, заархивировав ее. Вместо преобразования подтвержденной зацепки в возможность или регистрации сделки можно также отклонить зацепку. В остальной части этой темы приводится подробное объяснение этапов.

Оценка зацепок

Во время оценки сотрудник, оценивающий зацепку, выполняет ряд постоянных операций:

- Вызовы, сообщения электронной почты или посещения контакта для обмена информацией.
- Обновление определенной информации о зацепке с целью уточнения и ввода вновь обнаруженной информации.
- Создание, отслеживание и завершение операций, связанных с зацепкой.
- Регистрация примечаний относительно взаимодействия.
- (Не обязательно, но рекомендуется) Связывание зацепки с субъектом и контактом, имеющее следующие преимущества:
 - Пользователь, назначенный для субъекта или контакта (который может быть также назначен для зацепки), может просматривать зацепку в процессе оценки, поскольку она появляется на страницах "Субъект" и "Контакт".
 - Владелец зацепки, нажав ссылку, имеет доступ к дополнительной информации о субъекте или контакте.
 - Владелец зацепки может ввести больше сведений, чем обычно хранится с зацепкой, таких как дополнительные контакты субъекта, адрес доставки и т. п.
 - Если зацепка преобразуется в возможность или регистрацию сделки, существующие ссылки субъекта и контакта могут ускорить этот процесс.

Подтверждение зацепок

Процесс подтверждения помогает оценщику собрать достаточную информацию, чтобы определить, с какими зацепками продолжить работу. Если оценщик считает, что зацепка имеет некоторый потенциал для получения дохода, оценщик подтверждает зацепку. Затем система проверяет, что определенные

критические поля содержат данные. При выполнении этого условия зацепка помечается как подтвержденная и становится видимой продавцам как вновь подтвержденная зацепка.

Безошибочное подтверждение зацепок помогает компании затрачивать больше времени на работу с коммерческими сделками с высоким потенциалом. Администраторы компании могут настроить сценарии подтверждения зацепок, помогающие оценщикам безошибочно и единообразно подтверждать зацепки (подробнее о настройке сценариев оценки см. в разделе [Настройка сценариев оценки](#) (на стр. 1682)).

Архивирование зацепок

В других случаях, когда зацепка не представляет ценности для компании, оценщик может архивировать зацепку. Затем система удаляет зацепку из процесса управления зацепками.

СОВЕТ. Для сортировки архивированных зацепок создайте новый список с именем "Архивированные зацепки". Подробнее о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Преобразование зацепок в возможности или регистрации сделок

Зацепки могут быть преобразованы в контакты или в субъектов, возможности или регистрации сделок на странице "Преобразование зацепки". Эта страница содержит параметры преобразования зацепок, указанные в макете преобразования зацепок, который применим к роли пользователя. Если зацепка имеет достаточный потенциал, оценщик может преобразовать ее в возможность или регистрацию сделки при условии, что для макета преобразования зацепок включены все параметры преобразования. Система запросит оценщика указать субъект, с которым нужно связать зацепку, контакт для связи субъекта с зацепкой и возможность или регистрацию сделки, связываемую с зацепкой.

Затем система создает новую возможность или регистрацию сделки с некоторыми значениями, перенесенными из зацепки, такими как потенциальная выручка и ожидаемая дата закрытия. После этого система удаляет зацепку из процесса активной оценки (хотя в случае необходимости ее по-прежнему можно просмотреть).

Что происходит во время преобразования

Часть информации из записи зацепки переносится в соответствующие области записей о компании, контакте, возможности и регистрации сделки, создаваемых во время преобразования. В следующей таблице приведен пример, показывающий, как отображаются поля между записями на странице "Отображение преобразования зацепки".

Зацепка	Субъект	Возможность	Контакт	Регистрация сделки
Адрес	Адрес получателя счета	Не применимо.	Адрес контакта	Адрес сделки
Годовая выручка	Годовая выручка	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Приблизительный доход	Не применимо	Не применимо	Общий доход	Не применимо
Связанная компания	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Связанная компания

Зацепка	Субъект	Возможность	Контакт	Регистрация сделки
Связанный контакт	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Связанный контакт
Кампания	Исходная кампания ПРИМЕЧАНИЕ. Если субъект создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если субъект создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.	Исходная кампания ПРИМЕЧАНИЕ. Если возможность создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если возможность создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.	Исходная кампания ПРИМЕЧАНИЕ. Если контакт создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если контакт создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.	Не применимо
№ сотового телефона	Не применимо	Не применимо	№ сотового телефона	Сотовый телефон
Город	Город выставления счетов Город доставки	Не применимо	Основной город	Город (или адрес сделки)
Компания	Имя субъекта	Субъект	Организация (субъект)	Название компании
Страна	Страна выставления счетов Страна доставки	Не применимо	Основная страна	Страна
Дата рождения	Не применимо	Не применимо	Дата рождения	Не применимо
Описание	Не применимо	Описание	Не применимо	Обоснование
Электронная почта	Не применимо	Не применимо	Электронная почта	Электронная почта
Ожидаемая дата закрытия	Не применимо	Дата закрытия	Не применимо	Дата закрытия
Имя	Не применимо	Не применимо	Имя	Не применимо
Отрасль	Отрасль	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Должность	Не применимо	Не применимо	Должность	Не применимо

Зацепка	Субъект	Возможность	Контакт	Регистрация сделки
Фамилия	Не применимо	Не применимо	Фамилия	Не применимо
Валюта зацепки	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Валюта сделки
Владелец зацепки	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Тип зацепки	Тип субъекта	Не применимо.	Тип контакта	Не применимо
Г-н/г-жа	Не применимо	Не применимо	Г-н/г-жа	Не применимо
Не писать по электронной почте	Не применимо	Не применимо	Не писать по электронной почте	Не применимо
Следующий шаг	Не применимо	Следующий шаг	Не применимо	Следующий шаг
Число работников	Число работников	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Исходный партнер	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Исходный партнер
Потенциальная выручка	Не применимо	Выручка	Не применимо	Размер сделки
Основной телефон	Не применимо	Не применимо	№ рабочего телефона	Телефон
Главный партнер	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Главный партнер
Интерес к продукту	Не применимо	Имени возможности присваивается значение: Интерес к продукту (Полное имя контакта)	Не применимо	Интерес к продукту
Профессия	Не применимо	Не применимо	Профессия	Не применимо
Подтвержденная дата	Не применимо	Не применимо	Подтвержденная дата	Не применимо
Оценка	Не применимо	Не применимо	Не применимо	Не применимо
Рекомендатель	Не применимо	Не применимо	Рекомендатель	Не применимо
Источник	Не применимо	Источник зацепки	Источник зацепки	Не применимо

Зацепка	Субъект	Возможность	Контакт	Регистрация сделки
Край/область	Край/область выставления счетов Край/область доставки	Не применимо	Основной край/область	Край/область (или адрес сделки)
Веб-узел	Веб-узел	Не применимо	Не применимо	Не применимо
№ рабочего факса	Не применимо	Не применимо	№ рабочего факса	Не применимо
Индекс	Индекс выставления счетов Почтовый индекс доставки	Не применимо	Основной почтовый индекс	Почтовый индекс (или адрес сделки)

Кроме того, в результате процесса преобразования зацепки в некоторых полях появляются разные значения. В приведенной ниже таблице перечислены эти новые значения.

Запись/поле	Изменить на значение
Запись зацепки	
Состояние	Преобразовано
Запись субъекта	
Владелец	Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение связанными записями зацепок после преобразования".
Запись возможности	
Состояние	Отложено
Этап продаж	Формирование концепции
Вероятность	50%
Владелец	Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение связанными записями зацепок после преобразования".
Запись контакта	
Владелец	Пользователь, преобразующий зацепку. См. в следующем разделе "Владение связанными записями зацепок после преобразования".
Запись регистрации сделки	
Имя	Интерес к продукту для зацепки. Это поле можно переопределить.
Тип	Стандартный
Статус отправки	Не отправлено

Владение связанными записями зацепок после преобразования

В случае заполнения поля "Продавец" во время преобразования зацепки, это лицо становится владельцем всех связанных записей. Если это поле не заполняется, выполняющий преобразование пользователь становится владельцем всех связанных записей по умолчанию. Однако администратор компании может изменить такое поведение с помощью функции сопоставления преобразования зацепок. Подробнее см. в разделе [Сопоставление дополнительных полей во время преобразования зацепки](#) (см. "[Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#)" на стр. 1431).

Отклонение подтвержденных зацепок

Подтвержденные зацепки могут быть отклонены. Это обычно выполняется в организациях, где лицо или группа оценщиков зацепок отличается от продавцов, подтверждающих зацепки и преобразующих их в выручку. В таких организациях продавец, назначенный для подтверждения зацепки, может определить, что зацепка не представляет ценности, указанной оценщиком.

В случае отклонения зацепки продавец должен указать код отклонения, а также причину отклонения (необязательно). Если в качестве кода отклонения выбрано значение "Другие", поле "Причина отклонения" становится обязательным. Система записывает факт отклонения зацепки, кто отклонил и почему.

Продавец также может выбрать переназначение зацепки как часть процедуры отклонения. В зависимости от политики компании зацепка может переназначаться для дальнейшего сопровождения менеджеру или возвращаться первоначальному оценщику для дальнейшей оценки.

Работа с главной страницей зацепок

Главная страница зацепок является отправной точкой для управления зацепками.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет главной страницы зацепок. Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия индивидуализации домашних страниц, он может добавлять разделы на страницу и исключать разделы со страницы.

Создание зацепки

Можно создать зацепку, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные зацепки". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля зацепок](#) (на стр. 191).

Работа со списками зацепок

В разделе "Списки зацепок" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для зацепок.

Список зацепок	Фильтр
----------------	--------

Список зацепок	Фильтр
Все зацепки	Нет
Все преобразованные зацепки	Отображаются зацепки со статусом "Преобразовано"
Все зацепки, подтверждаемые в данный момент	Отображаются зацепки со статусом "Подтверждается"
Все подтвержденные зацепки	Отображаются зацепки со статусом "Подтверждено"
Недавно созданные зацепки	Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания
Недавно измененные зацепки	Отображаются все зацепки, отсортированные по дате изменения
Все отклоненные зацепки	Отображаются зацепки со статусом "Отклонено"
Мои зацепки	Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания и отвечающие одному из следующих условий: <ul style="list-style-type: none"> ■ В поле "Продавец" указано имя текущего пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается". ■ В поле "Владелец зацепки" указано имя текущего пользователя, поле "Продавец" пустое, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".
Мои новые зацепки	Отображаются все зацепки, отсортированные по дате создания и отвечающие одному из следующих условий: <ul style="list-style-type: none"> ■ В поле "Продавец" указано имя текущего пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается". ■ В поле "Владелец зацепки" указано имя текущего пользователя, в поле "Продавец" указано имя другого пользователя, а в поле "Статус" установлено значение "Подтверждается".
Мои недавно созданные зацепки	Все зацепки, владельцем которых является текущий пользователь. Список отсортирован по дате изменения. При этом недавно созданные зацепки отображаются в верхней части списка.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками"

содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных зацепок

В разделе "Мои недавно просмотренные зацепки" показаны зацепки, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Работа с задачами зацепок

В разделе "Мои открытые задачи, связанные с зацепками" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть зацепку, с которой связана задача, щелкните имя зацепки.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

Просмотр подтвержденных зацепок

В разделе "Подтвержденные зацепки" показан список подтвержденных зацепок. Поле "Полное имя" – ссылка, которая открывает запись зацепки.

- Чтобы открыть запись зацепки, щелкните поле "Полное имя".
- Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Использование отчетов для анализа контроля (отклика) для зацепок

На главной странице зацепок может быть показан один или несколько разделов отчета. Администратор компании может указать, какие разделы отчета должны быть показаны на странице. В стандартной редакции Oracle CRM On Demand показан раздел "Анализ отклика зацепок", отражающий продвижение зацепки к подтверждению за последние 90 дней. Подробнее об анализе отклика зацепок см. раздел [Анализ отклика зацепок](#) (на стр. 191).

Добавление разделов на главной странице зацепок

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу зацепок в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице зацепок этого пользователя.

Для добавления разделов на главную страницу зацепок

- 1 На главной странице зацепок щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы зацепок" нажимайте стрелки для добавления или исключения разделов, а также для упорядочения разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление зацепками

Для управления зацепками выполняются следующие задачи:

- [Переназначение зацепок](#) (на стр. 183)
- [Подтверждение зацепок](#) (на стр. 184)
- [Использование сценариев подтверждения зацепок](#) (на стр. 185)
- [Архивирование зацепок](#) (на стр. 186)
- [Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности](#) (на стр. 186)
- [Отклонение зацепок](#) (на стр. 190)
- [Анализ контроля зацепок](#) (см. "[Анализ отклика зацепок](#)" на стр. 191)

ПРИМЕЧАНИЕ. При применении Oracle CRM On Demand Financial Services Edition с использованием функции "Источники информации" новые зацепки также создаются при связывании новых источников информации с контактами.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Переназначение зацепок

При создании зацепки пользователем он автоматически становится ее владельцем. Если уровень доступа позволяет редактировать запись, можно переназначить зацепку другому лицу. Кроме того,

администратор может настроить систему на автоматическое назначение зацепок, указав правила назначения.

Для переназначения зацепки

- 1 Выберите зацепку, которую требуется переназначить.
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о зацепке" нажмите "Правка".
- 3 На странице "Изменение зацепки", в разделе дополнительных сведений, выполните одно из следующих действий:
 - Щелкните в поле "Полное имя владельца" значок "Поиск" и выберите в окне "Поиск" другого пользователя.
 - Установите флажок "Переназначить владельца", чтобы система переназначила зацепку.
- 4 Сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. Время выполнения запроса на переназначение записей зависит от правил назначения компании, количества записей для переназначения и текущей загрузки системы.

Подтверждение зацепок

Если оказывается, что зацепка может стать бизнес-возможностью, зацепку можно подтвердить. В обычной ситуации для зацепки выбирается оценка в соответствии со шкалой, заданной администратором.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может создать сценарии оценки для упрощения оценки зацепок для подтверждения. Подробную информацию об использовании сценариев подтверждения зацепок см. в разделе [Использование сценариев подтверждения зацепок](#) (на стр. 185).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия "Подтверждение зацепок".

Для подтверждения зацепки

- 1 Выберите зацепку.
Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о зацепке" проверьте, что для зацепки заполнены поля "Имя", "Фамилия", "Оценка", "Полное имя владельца" и "Продавец". Эти поля необходимы для подтверждения зацепки.
ПРИМЕЧАНИЕ. Данная информация гарантирует, что зацепки не потеряются после подтверждения и что ценные ресурсы продаж используются полностью для связи с зацепками, которые станут возможностями продаж. В частности, если не заполнены поля "Оценка" и "Продавец", то невозможно будет установить состояние зацепки "Подтверждено".

3 Нажмите "Пометить как подтвержденное"

Система проверяет, что важные поля содержат значения. Если критерии соблюдены, значение поля "Состояние" зацепки изменится на "Подтверждено".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если после нажатия кнопки "Пометить как "Подтвержденная"" выдается сообщение об ошибке, убедитесь, что поле "Подтвержденная дата" не настроено с использованием значения, доступного только для чтения.

Использование сценариев подтверждения зацепок

Администратор компании может создать сценарии, помогающие оценить зацепки на предмет подтверждения. Сценарий подтверждения зацепки состоит из набора вопросов, используемых для сбора данных о заказчике. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего они сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или образа действия.

ВНИМАНИЕ! Если поля "Оценка" и "Продавец" зацепки не заполнены, сценарий подтверждения зацепки не сможет изменить состояние зацепки на "Подтверждено". Если данные поля не заполнены, отображается сообщение об ошибке, а в сценарии предполагается, что зацепка не набрала требуемого порогового значения. В это случае для поля "Состояние" в сценарии устанавливается значение, которое задано в сценарии для записей, не набравших порогового значения.

Перед началом работы. Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682).

Для использования сценариев подтверждения зацепок

1 Выберите зацепку.

Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице "Сведения о зацепке" прокрутите содержимое до раздела "Сценарии подтверждения зацепок" и нажмите "Добавить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Сценарии подтверждения зацепок" не отображается, нажмите ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Сценарии подтверждения зацепок" к макету страницы. Данный раздел доступен только в том случае, если администратор компании создал сценарий подтверждения зацепок.

3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.

4 В окне "Сценарий подтверждения зацепки" выберите ответ на каждый из вопросов сценария и нажмите "Сохранить".

Вновь появится страница "Сведения о зацепке". В зависимости от результата работы сценария некоторые поля записи могут быть обновлены автоматически.

Архивирование зацепок

Вместо подтверждения зацепки можно указать, что она не представляет интереса, и удалить эту зацепку из процесса оценки. При архивировании зацепка не удаляется и остается в базе данных со статусом "Перенесено в архив".

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на архивирование зацепок.

Процедура архивирования зацепок

- 1 Выберите зацепку, которую требуется перенести в архив.
Инструкции по выбору зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Архив".
Значение поля зацепки "Статус" изменяется на "Перенесено в архив".

Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности

Если роль пользователя соответственно настроена, он может создать записи субъекта, контакта, регистрации сделки и возможности или объединить информацию зацепки с существующими записями путем преобразования записи зацепки. В зависимости от настроек компании запись новой возможности может содержать информацию, влияющую на расчет выручки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Обычно пользователь преобразует в возможности ранее подтвержденные зацепки. См. [Подтверждение зацепок](#) (на стр. 184).

В данном разделе приведена процедура с описанием шагов для двух следующих сценариев:

Сценарий 1. Пользователь имеет новые зацепки в результате кампании, проведенной компанией. Как часть записи каждой зацепки имеется имя лица и название его компании. Теперь пользователь может создать запись нового контакта, нового субъекта и потенциально новой возможности, используя информацию из записи зацепки.

Сценарий 2. Выполняется кампания, целевой аудиторией которой являются существующие субъекты и контакты. Некоторые сгенерированные пользователем зацепки требуется преобразовать в возможности.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры требуется, чтобы роль пользователя и профиль доступа были настроены, как описано в разделе [Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепки](#) (см. "Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок" на стр. 188). На странице "Преобразование зацепки" показаны только параметры преобразования, которые доступны для роли пользователя согласно макету преобразования зацепок, выбранному для этой роли. Если макет преобразования зацепок не был выбран для роли, применяется макет преобразования, используемый по умолчанию.

Процедура преобразования зацепки в субъект, контакт, регистрацию сделки или возможность

- 1 Выберите зацепку, которую требуется преобразовать.

Подробнее о выборе зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Пересчет".

- 3 На странице "Преобразование зацепки" выполните одну из следующих операций:

- Для создания записей нового субъекта или контакта для этой зацепки (сценарий 1) установите переключатели "Автоматически создать новый субъект" и "Автоматически создать новый контакт".

В разделе "Субъект" по умолчанию поле "Компания" для зацепки появляется в поле "Имя субъекта". В разделе "Контакт" по умолчанию появляются поля "Имя" и "Фамилия" для зацепки.

- Чтобы создать новую возможность и связать ее с существующими субъектом и контактом, установите флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использовать существующий контакт".

Если запись зацепки имеет связанный субъект, этот субъект появляется в поле "Связанный субъект". Если запись зацепки имеет связанный контакт, этот контакт появляется в поле "Связанный контакт".

- Для связывания зацепки с другим субъектом или контактом нажмите значок "Поиск" рядом с полями "Связанный субъект" или "Связанный контакт" и выберите другой субъект или контакт. Убедитесь, что в полях "Связанный субъект" и "Связанный контакт" появляются правильные имена, а также проверьте, что установлены переключатели "Использовать существующий субъект" и "Использовать существующий контакт".

- 4 Для преобразования зацепки в возможность выберите "Автосоздание новой возможности" и заполните необходимые поля (необязательно).

ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию в поле "Имя возможности" на странице преобразования зацепки появляются имя и фамилия из записи зацепки. Значения в полях "Выручка", "Дата закрытия", "Следующий шаг" и полях описаний на странице преобразования зацепки также переносятся в запись возможности. Эти поля можно изменить на странице "Преобразование зацепки".

- 5 Чтобы преобразовать зацепку в регистрацию сделки, выберите параметр "Авторегистрация сделки" и заполните поля. (Необязательно.)

ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию, значения полей "Интерес к продукту" и "Партнер" из записи зацепки появляются в полях "Имя регистрации сделки" и "Главная организация партнера", соответственно. Значения в полях "Выручка", "Дата закрытия", "Следующий шаг" и полях описаний на странице преобразования зацепки также переносятся в запись регистрации сделки. Эти поля можно изменить на странице "Преобразование зацепки".

- 6 Для преобразования зацепки нажмите "Сохранить".

По завершении преобразования:

- Снова появляется страница "Сведения о зацепке" с этими значениями, по большей части базирующимися на выбранных параметрах на странице "Преобразование зацепки":
 - Поле "Состояние" содержит значение "Преобразовано".

- Значения полей "Связанный субъект" и "Связанный контакт" такие же, как значения полей на странице "Преобразование зацепки".
- Если зацепка преобразуется в возможность, значение поля "Связанная возможность" такое же, как имя новой возможности на странице "Преобразование зацепки".
- Если зацепка преобразуется в возможность, запись новой возможности, созданной в процессе преобразования, связана с записью преобразованной зацепки.
- Если зацепка преобразуется в регистрацию сделки, значение поля "Связанная регистрация сделки" совпадает с именем регистрации новой сделки, которое было указано на странице "Преобразование зацепки".
- Если зацепка преобразуется в регистрацию сделки, запись регистрации новой сделки, созданная в процессе преобразования, также связана с преобразованной зацепкой.
- Если зацепка преобразуется в возможность (шаг 4) или регистрацию сделки (шаг 5), новая запись возможности или регистрации сделки наследует значения некоторых полей из зацепки.
- Можно по-прежнему просмотреть запись зацепки, но бизнес-процесс перемещается в соответствующую запись возможности или регистрации сделки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Подробнее о процессе преобразования и его влиянии на поля и значения см. "Что происходит во время преобразования" в разделе [Зацепки](#) (на стр. 175). Подробнее об удалении записей см. в разделе [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112).

ПРИМЕЧАНИЕ. Одну и ту же зацепку можно многократно преобразовывать в субъект или контакт, но преобразовать зацепку в регистрацию сделки или возможность можно только один раз. После такого преобразования невозможно преобразовать зацепку в другую регистрацию сделки или другую возможность. Тем не менее зацепку, которая была преобразована в регистрацию сделки, можно снова преобразовать в другой субъект или контакт.

Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок

Для преобразования зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности, необходимы соответствующие настройки в профилях доступа и в роли пользователя. В этой теме представлены необходимые параметры настройки.

Настройки профиля доступа для преобразования зацепок

В следующей таблице приведены уровни доступа, которые позволяют пользователям преобразовывать зацепки. Эти параметры должны быть заданы как в профиле доступа по умолчанию, так и в профиле доступа владельца.

В следующей таблице показаны параметры уровня доступа к типам записей, позволяющие пользователям преобразовывать зацепки.

Тип записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение

Тип записи	Уровень доступа
Операция	Чтение/Изменение
Контакт	Чтение/Изменение
Зацепка	Чтение/Изменение
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение
Регистрация сделки	Чтение/Изменение

В следующей таблице приведены параметры уровня доступа для типов записей связанной информации, которые позволяют пользователям преобразовывать зацепки.

Тип записи	Тип записи связанной информации	Уровень доступа
Организация	Адреса	Чтение/Создание/Изменение
Контакт	Организации	Чтение/Создание
	Адреса	Чтение/Создание/Изменение
Зацепка	Завершенные операции	Представление
	Открытые операции	Представление
Бизнес-возможность	Выручка	Чтение/Создание
	Контакт	Чтение/Создание

Настройки роли пользователя для преобразования зацепок

Следующие настройки роли позволяют преобразовывать зацепки:

- Роль должна иметь полномочия "CRM маркетинг: преобразование зацепок".
- Доступ к типам записей для роли должен иметь следующие настройки:
 - Для преобразования в возможности для типа записи "Возможность" должны быть установлены флажки "Имеет доступ" и "Может создавать".
 - Для преобразования в регистрации сделок для типа записи "Регистрация сделки" должны быть установлены флажки "Имеет доступ" и "Может создавать".
 - Флажок "Имеет доступ" должен быть установлен для типа записи "Зацепка" во всех случаях преобразования зацепок.

- Флажки "Имеет доступ" и "Может создавать" должны быть установлены для типа записи "Действие" во всех случаях преобразования зацепок.
- Для преобразования зацепок в существующие субъекты должен быть установлен флажок "Имеет доступ" для типа записи "Субъект".
- Для преобразования зацепок в новые субъекты должны быть установлены флажки "Имеет доступ" и "Может создавать" для типа записи "Субъект".
- Для преобразования зацепок в существующие контакты должен быть установлен флажок "Имеет доступ" для типа записи "Контакт".
- Для преобразования зацепок в новые контакты должны быть установлены флажки "Имеет доступ" и "Может создавать" для типа записи "Контакт".

Отклонение зацепок

Вместо преобразования подтвержденной зацепки в возможность можно прийти к заключению, что зацепка не настолько значительна, как показывает оценка, и удалить ее из процесса управления зацепками. При отклонении зацепка не удаляется и остается в записях компании со статусом "Отклонено".

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия на отклонение зацепок.

Процедура отклонения подтвержденной зацепки

- 1 Выберите зацепку, которую требуется отклонить.
Инструкции по выбору зацепок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46)
- 2 На странице "Сведения о зацепках" нажмите "Отклонить".
- 3 На странице отклонения зацепки введите следующую информацию:
 - В поле "Код отклонения" выберите значение из раскрывающегося списка.
 - Введите основание для отклонения в поле "Причина отклонения" (необязательно).
Примечание. Если для кода отклонения выбрано значение "Другой", поле "Причина отклонения" становится обязательным для заполнения.
 - Для переназначения зацепки новому владельцу установите флажок "Переназначение владельца".
Система выполняет переназначение зацепки на основании правил назначения зацепок, заданных администратором компании. В зависимости от политики компании отклоненная зацепка может быть переназначена первоначальному владельцу или первоначальному менеджеру владельца.
- 4 Нажмите "Подтвердить отклонение".
Повторно появляется страница "Сведения о зацепке" с информацией об отклонении, включая имя пользователя, отклонившего зацепку, код отклонения и причину отклонения (если указана). Значение поля "Статус" изменяется на "Отклонено".

Анализ отклика зацепок

В стандартном выпуске Oracle CRM On Demand в разделе "Анализ отклика зацепок" на главной странице зацепок представлена информация, которая поможет проанализировать прогресс в подтверждении зацепок за последние 90 дней.

В этом разделе главной страницы зацепок можно выполнять следующие действия:

- Оценить эффективность команды продавцов с разных перспектив.
- Просмотреть статус зацепок для каждого члена команды продавцов, выбрав "Владелец зацепки" или "Продавец".
- Посмотреть данные за месяц или неделю для ознакомления с состоянием зацепок за этот период.
- Выяснить, какие действия необходимы для продвижения зацепок в процессе продаж.
- Нажмите сегмент диаграммы для просмотра списка зацепок.
- Загрузить или распечатать результаты анализа.

Поля зацепок

Используйте страницу "Изменение зацепки" для добавления зацепки или обновления сведений существующей зацепки. На странице "Изменение зацепки" отображается полный набор полей для зацепки.

СОВЕТ. Также можно отредактировать зацепки на странице "Список зацепок" и странице "Сведения о зацепке". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различным образом, например, изменяя имена типов записей, полей или вариантов выбора в раскрывающихся списках. Поэтому информация на экране может отличаться от стандартной информации, описанной в данной таблице.

Следующая таблица предоставляет дополнительные сведения о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация зацепок	
Компания	Для компании, соответствующей имени субъекта.
Создано	Псевдоним лица, создавшего зацепку, с последующей датой и временем создания. Генерируется системой.
Не писать по электронной почте	Указывает на предпочтение для зацепки не принимать сообщения электронной почты.
Изменено	Имя лица, создавшего или последним обновившего эту запись зацепки, с последующими датой и временем обновления. Генерируется системой.

Поле	Описание
Связанная с возможностью информация	
Состояние	Состояние зацепки: Подтверждается, Подтверждено, Преобразовано, Отклонено и Перенесено в архив. Может быть изменено только на странице "Изменение зацепки", но <i>не</i> на странице "Новая зацепка". Подробнее о значениях полей и их функциях см. далее в разделе "Значения поля Состояние".
Оценка	Оценка по шкале, настроенной в компании, например A = Горячий, B = Теплый, C = Прохладный, D = Холодный.
Интерес к продукту	Продукт или услуга, к которой зацепка проявляет интерес.
Потенциальная выручка	Потенциальная выручка в валюте, выбранной пользователем или администратором компании.
Ожидаемая дата закрытия	Дата и время ожидаемого закрытия зацепки.
Следующий шаг	Описание следующего шага, который требуется выполнить.
Источник	Категории источников в соответствии с настройками компании, такие как Реклама, Прямая почтовая рассылка, Событие, Рекламная акция, Источник информации, Выставка-продажа, Веб-узел, Партнер, Приобретено, Арендовано, Другое.
Кампания	Кампания, для которой сгенерирована эта зацепка, или кампания, связанная с зацепкой.
Отрасль	Категория отрасли для зацепки в соответствии с настройками компании.
Годовая выручка	Годовая выручка компании для зацепки.
Дополнительная информация	
Связанный субъект	Субъект, связанный с этой зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.
Связанный контакт	Контакт, связанный с зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.
Связанная регистрация сделки	Регистрация сделки, связанная с данной зацепкой. Это поле автоматически устанавливается, когда зацепка преобразуется в регистрацию сделки.
Связанная возможность	Возможность, связанная с зацепкой. Обязательное поле для преобразования зацепок в возможности.
Полное имя владельца	Владелец записи зацепки. Значение по умолчанию - создатель записи.
Переназначение владельца	Указывает, что зацепка должна быть переназначена. Если администратор компании настроил правила назначения зацепки, при выборе этого поля запускается диспетчер назначений для повторной

Поле	Описание
	обработки зацепки и ее назначения в соответствии с правилами. ПРИМЕЧАНИЕ. Время обработки переназначения записей может быть различным в зависимости от сложности правил переназначения компании, числа переназначаемых записей и текущего уровня загрузки системы. При переназначении записи изменяется имя владельца зацепки.
Продавец	Продавец компании, назначенный для этой зацепки.
Описание	Дополнительная информация о зацепке. Макс. длина - 16350 символов.
Веб-сайт	Веб-сайт, связанный с зацепкой.
Статус владения	Текущий статус владения для зацепки.
Профессия	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Приблизительный доход	Это поле валюты. Оно применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Дата рождения	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Возраст	Это поле вычисляется на основе значения в поле "Дата рождения". Оно применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Подтвержденная дата	В этом поле автоматически появляется текущая дата, если в поле статуса установлено значение "Подтверждено".

Значения поля "Статус"

По мере продвижения зацепки в процессе управления зацепкой поле "Статус" указывает положение зацепки в этом процессе. Значения статуса обеспечивают основной способ фильтрации зацепок. Подробнее о процессе управления зацепками см. в разделе [Зацепки](#) (на стр. 175).

В следующей таблице перечислены возможные значения поля состояния.

Состояние	Описание
Перенесено в архив	Устанавливается в результате выполнения шагов архивирования (Архивирование зацепок (на стр. 186)). Определяется, что зацепка не представляет ценности для компании, в связи с этим зацепка удаляется из процесса оценки.
Преобразовано	Устанавливается в результате выполнения шагов преобразования (Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности (на стр. 186)). Определяется, что зацепка достаточно ценная,

Состояние	Описание
	чтобы стать возможностью.
Подтверждено	Устанавливается в результате выполнения шагов подтверждения (Подтверждение зацепок (на стр. 184)). Зацепка прошла процесс подтверждения. Ее владельцем становится продавец, назначенный для зацепки.
Подтверждается	Устанавливается в результате выполнения шагов создания (Подтверждение зацепок (на стр. 184)). Зацепка создана и начался или должен начаться процесс ее подтверждения. По умолчанию владельцем является лицо, создавшее зацепку.
Отклонено	Устанавливается в результате выполнения шагов отклонения (Отклонение зацепок (на стр. 190)). Определяется, что подтвержденная зацепка имеет меньшую ценность, чем ранее определенная оценщиком.

4 Продажи

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений о продажах:

- **Организации (субъекты).** Эти страницы используются для управления сведениями о юридических лицах, с которыми ведется совместная работа.
- **Контакты.** Эти страницы используются для отслеживания людей, связанных с субъектами и сделками.
- **Сделки.** Эти страницы используются для управления сделками, которые могут увеличить выручку.
- **Прогнозы.** Эти страницы используются для прогнозирования ежеквартальной выручки на основе существующих сделок.

Тип записи "Зацепки" также связан с областью продаж, поскольку зацепки можно преобразовать в сделки.

Oracle CRM On Demand также предоставляет следующие типы записей для сведений о продажах и планировании бизнеса:

- **Бизнес-план.** Эти страницы используются для задания стратегических целей и действий для субъектов, контактов или продуктов.
- **Цель.** Эти страницы используются для управления целями высокого уровня, которые необходимо достичь.
- **Организация плана.** Эти страницы используются для отслеживания сопоставления субъектов бизнес-планам.
- **Контакт плана.** Эти страницы используются для связывания контактов с бизнес-планами.
- **Сделка плана.** Эти страницы используются для связывания сделок с бизнес-планами.

Управление продажами

Для управления продажами выполните следующие процессы:

- 1 [Процесс управления сделками](#) (на стр. 196)
- 2 [Процесс управления субъектами](#) (на стр. 196)
- 3 [Процесс управления контактами](#) (на стр. 197)
- 4 [Процесс управления прогнозами для пользователей Sales](#) (на стр. 198)
- 5 [Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов](#) (на стр. 198)

6 Процесс управления календарем и мероприятиями (на стр. 199)

Процесс управления сделками

Для управления сделками выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля сделок и связанную информацию (см. раздел [Поля сделок](#) (см. "Поля для возможности" на стр. 256)).
- 2 Создайте новую запись сделки (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 42)).
- 3 Добавьте записи выручки от продукта в сделку (см. раздел [Связывание продуктов со сделками](#) (см. "Связывание продуктов с возможностями" на стр. 245)).
- 4 Определите ключевых контактов и роли контактов (см. разделы [Контакты](#) (на стр. 220) и [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)).
- 5 Отслеживайте операции и примечания, связанные со сделками (см. раздел [Поля операций](#) (на стр. 161) и [Добавление примечаний](#) (см. "Добавление заметок" на стр. 98)).
- 6 Назначьте владельца сделки и видимость (см. раздел [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317) и [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94)).
- 7 Обновите этап продаж для сделки (см. раздел [О сделках и прогнозах](#) (см. "О возможностях и прогнозах" на стр. 238)).
- 8 Свяжите партнеров и конкурентов со сделкой (см. раздел [Отслеживание партнеров и конкурентов для сделок](#) (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей" на стр. 243)).
- 9 Выполните оценку и прогноз сделки (см. раздел [О сделках и прогнозах](#) (см. "О возможностях и прогнозах" на стр. 238)).

Процесс управления субъектами

Для управления субъектами выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля субъекта и связанную информацию (см. раздел [Поля субъекта](#) (на стр. 217)).
- 2 Создайте новую запись субъекта (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 42)).
- 3 Определите ключевых контактов и роли контактов (см. разделы [Контакты](#) (на стр. 220) и [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)).
- 4 Отслеживайте операции и примечания, связанные с субъектом (см. раздел [Поля операций](#) (на стр. 161) и [Добавление примечаний](#) (см. "Добавление заметок" на стр. 98)).

- 5 Назначьте владельца субъекта и видимость (см. раздел [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317) и [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
- 6 Свяжите партнеров и конкурентов с субъектом (см. раздел [Отслеживание партнеров и конкурентов субъекта](#) (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов" на стр. 210)).
- 7 Определите отношения между субъектами (см. раздел [Отслеживание отношений между субъектами](#) (см. "Отслеживание взаимоотношений между субъектами" на стр. 211)).
Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Добавьте записи выручки в субъект (см. раздел [Отслеживание выручки на основе субъектов](#) (на стр. 214)).
Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Создайте прогноз выручки субъекта (см. раздел [Отслеживание выручки на основе субъекта](#) (см. "Отслеживание выручки на основе субъектов" на стр. 214)).
Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Отслеживайте активы субъекта (см. раздел [Отслеживание активов](#) (на стр. 212)).

Процесс управления контактами

Для управления контактами выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите поля контакта и связанную информацию (см. раздел [Поля контакта](#) (на стр. 233)).
- 2 Создайте новую запись контакта (см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 42)).
- 3 Отслеживайте операции и примечания, связанные с контактом (см. раздел [Поля операций](#) (на стр. 161) и [Добавление примечаний](#) (см. "Добавление заметок" на стр. 98).
- 4 Назначьте владельца контакта и видимость (см. раздел [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317) и [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
- 5 Синхронизируйте контактов с PIM (см. раздел [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722)).
- 6 Выполните исследование удовлетворенности клиентов (см. раздел [Использование сценариев запроса на обслуживание](#) (см. "Использование сценариев запросов на обслуживание" на стр. 311)).
- 7 Определите отношения между контактами (см. раздел [Отслеживание отношений между контактами](#) (см. "Отслеживание взаимоотношений между контактами" на стр. 228)).
Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Добавьте записи выручки для контакта (см. раздел [Отслеживание выручки на основе контактов](#) (см. "Отслеживание выручки, основанной на контактах" на стр. 230).

Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Создайте прогноз выручки контакта (см. раздел [Отслеживание выручки на основе контактов](#) (см. "Отслеживание выручки, основанной на контактах" на стр. 230).

Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Отслеживайте активы контакта (см. раздел [Отслеживание активов](#) (на стр. 212).

Примечание. Этот шаг применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Процесс управления прогнозами для пользователей Sales

Для управления прогнозами выполните следующие задачи:

- 1 Установите квоты (см. раздел [Управление квотами](#) (на стр. 267)).
- 2 Создайте прогноз для сделок, субъектов и контактов (см. раздел [Прогнозы](#) (на стр. 258)).
- 3 Просмотрите прогнозы (см. раздел [Просмотр прогнозов](#) (на стр. 261)).
- 4 Обновите прогнозы (см. раздел [Обновление прогнозов](#) (на стр. 263)).
- 5 Отправьте прогнозы (см. раздел [Отправка прогнозов](#) (на стр. 265)).

Процесс управления прогнозами для администраторов прогнозов

Для управления прогнозами выполните следующие задачи:

- 1 Настройте финансовый календарь компании (см. раздел [Настройка профиля компании глобальных стандартных значений](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 1121).
- 2 Определите иерархию прогноза (см. раздел [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)).
- 3 Установите квоты пользователей (см. раздел [Настройка норм продаж для пользователей](#) (см. "Настройка квот продаж пользователей" на стр. 1267)).

- 4 Создайте определение прогноза, включая дату, тип, продолжительность и участников (см. раздел [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)).

Процесс управления календарем и мероприятиями

Для управления календарем и мероприятиями выполните следующие задачи:

- 1 Просмотрите текущие встречи в календаре (см. раздел [Календарь и мероприятия](#) (см. "[Календарь и операции](#)" на стр. 131).
- 2 Создайте новые встречи и задачи (см. раздел [Создание мероприятий](#) (см. "[Создание операций](#)" на стр. 135).
- 3 Используйте календарь совместно с другими пользователями (см. раздел [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 157)
- 4 Отслеживайте ключевые задачи и управляйте ими (см. раздел [Календарь и мероприятия](#) (см. "[Календарь и операции](#)" на стр. 131).
- 5 Синхронизируйте встречи и задачи с PIM (см. раздел [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722).

Зацепки (аспекты продаж)

Зацепки играют важную роль в процессе продаж. Процесс продаж может начинаться с создания зацепки. Сначала зацепки проходят подтверждение, затем выполняется их преобразование. Дополнительные сведения о процессе продаж см. в разделе [Управление маркетингом](#) (на стр. 165). Зацепки можно преобразовать в контакты, субъекты, регистрации сделок и возможности. После преобразования зацепки в возможность она вводится в процесс продаж. Значения определенных полей в записи возможности или регистрации сделки извлекаются из записи зацепки. Эти значения основаны на сопоставлении зацепок, преобразованных в процессе продаж.

Субъекты

Страница "Субъекты" служит для создания, обновления и отслеживания субъектов. *Субъекты* обычно представляют собой компании, с которыми ведутся деловые отношения, но в качестве субъектов также можно отслеживать партнеров, конкурентов, филиалы и т. п.

Поскольку записи субъектов (организаций) во многом определяют способ управления деятельностью компании (такая практика широко распространена), необходимо ввести как можно больше сведений о них. Некоторые из этих сведений, такие как регион или отрасль, могут использоваться в отчетах в качестве способа распределения информации по категориям. Аналогично, в случае связывания записи,

например возможности, с записью субъекта с заполненными полями региона и отрасли такие возможности могут быть распределены по категориям в соответствии со значениями региона и отрасли.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Управление субъектами](#) (на стр. 202)

Работа с главной страницей субъектов

Главная страница субъектов является отправной точкой для управления субъектами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет главной страницы субъектов. Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия индивидуализации домашних страниц, пользователь может добавлять разделы на страницу и удалять разделы со страницы.

Создание субъекта

Можно создать субъект, нажав кнопку "Создать" в разделе недавно просмотренных субъектов. Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля субъектов](#) (см. "[Поля субъекта](#)" на стр. 217).

Работа со списками субъектов

В разделе списка субъектов показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для субъектов.

Список субъектов	Фильтры
Все субъекты	Все субъекты, отсортированные в алфавитном порядке по имени субъекта
Все субъекты типа "Клиент"	Субъекты, у которых тип имеет значение "Клиент"
Все субъекты типа "Конкурент субъекта"	Субъекты, у которых тип имеет значение "Конкурент"
Все субъекты типа "Партнер субъекта"	Субъекты, у которых тип имеет значение "Партнер"
Все субъекты типа "Потенциальный клиент"	Субъекты, у которых тип имеет значение "Потенциальный клиент"
Недавно созданные субъекты	Все субъекты, отсортированные по дате

Список субъектов	Фильтры
	создания
Недавно измененные субъекты	Все субъекты, отсортированные по дате изменения
Все субъекты, на которых можно ссылаться	Субъекты, у которых установлен флаг "Ссылка"
Все главные субъекты	Субъекты с высоким приоритетом
Мои субъекты	Субъекты, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных субъектов

В разделе "Мои недавно просмотренные организации" показаны субъекты, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Работа с задачами субъектов

В разделе "Мои открытые задачи для организаций" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть субъект, с которым связана задача, щелкните его имя.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

Использование отчетов для анализа эффективности субъекта

На главной странице субъектов может быть показан один или несколько разделов отчета (вывод конкретных разделов настраивается администратором компании). В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ организаций", в котором содержится всесторонний анализ

распределения субъектов и закрытого дохода. Подробнее об использовании этого раздела см. в разделе [Анализ эффективности субъектов](#) (на стр. 217).

Добавление разделов на главной странице субъектов

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, он может добавлять дополнительные разделы на главную страницу субъектов в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице субъектов пользователя.

Для добавления раздела на "Главную страницу субъектов"

- 1 На "Главной странице субъектов" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы субъектов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление субъектами

Для управления субъектами выполните следующие задачи:

- [Отслеживание ролей контактов субъекта](#) (см. "[Отслеживание ролей контактов в субъекте](#)" на стр. 203)
 - [Изменение основного контакта субъекта](#) (на стр. 204)
 - [Привязка записей к субъектам](#) (на стр. 204)
 - [Связывание субъектов портфеля](#) (на стр. 207)
 - [Определение родительских субъектов](#) (на стр. 208)
 - [Ограничение числа отображаемых записей субъектов](#) (на стр. 208)
 - [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) (см. "[Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов](#)" на стр. 210)
 - [Отслеживание отношений между субъектами](#) (см. "[Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#)" на стр. 211)
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212)
 - [Отслеживание выручки на базе субъектов](#) (см. "[Отслеживание выручки на основе субъектов](#)" на стр. 214)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Отслеживание посещений \(коммерческих предложений по телефону\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Анализ эффективности субъектов](#) (на стр. 217)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 94)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Связанную информацию см. в следующих разделах:

- [Поля субъекта](#) (на стр. 217)
- [Работа с главной страницей субъектов](#) (на стр. 200)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)
- [Применение Offline Client](#) (см. "[Использование Offline Client](#)" на стр. 712)
- [Импорт своих данных](#) (см. "[Импорт данных](#)" на стр. 1650)

Отслеживание ролей контактов в субъекте

Отслеживание ролей контактов или ролей в компании является критическим для понимания влияния, которое оказывает контакт на любые решения о покупках для субъекта. В дополнение к указанию роли контакта на странице "Сведения о субъекте" можно определить роль контакта для каждого связанного субъекта на странице сведений об этом контакте.

Процедура указания одной или нескольких ролей для контакта субъекта

- 1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 В разделе "Контакты" на странице "Сведения о субъекте" нажмите ссылку "Изменить роли" для этого контакта.

На странице редактирования ролей субъекта отображаются доступные и выбранные роли для этого контакта субъекта.

- 3 В разделе "Доступные" выберите роли (например, пользователь, оценщик, утверждающий) для контакта и с помощью стрелки направления переместите роли в раздел "Выбранные".

С помощью стрелок вверх и вниз измените порядок ролей. Верхняя роль в списке является основной ролью.

- 4 Нажмите "Сохранить".

Изменение основного контакта субъекта

Субъект может иметь множество контактов, но один из них должен быть помечен как основной контакт субъекта. По умолчанию первый добавленный к субъекту контакт становится основным контактом, однако основной контакт можно изменить.

Для изменения основного контакта субъекта

- 1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о счетах" нажмите "Правка".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если поле "Основной контакт" не отображается на странице "Сведения о субъекте" или "Редактирование субъекта", администратор компании должен добавить это поле к макету страницы.

СОВЕТ. Если для компании включено внутритекстовое редактирование, то можно изменить основной контакт непосредственно на странице "Сведения о субъекте". Подробнее о внутритекстовом редактировании см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

- 3 На странице "Редактирование субъекта" нажмите значок "Поиск" в поле "Основной контакт".
- 4 В окне "Поиск" выберите имя нового основного контакта.
- 5 Нажмите "Сохранить" на странице "Редактирование субъекта".

Привязка записей к субъектам

К записи субъекта можно привязывать записи, созданные на странице сведений, такие как контакты и действия. В случае привязки записи связываются между собой и пользователь с правами доступа к таким записям получает полное представление о содержащейся в них информации.

Новые записи добавляются в базу данных одновременно с привязкой к выбранному субъекту. Например, созданный на странице "Сведения о субъекте" контакт связывается с субъектом, а затем появляется на страницах "Контакты".

В записи субъекта содержится информация, которая наследуется после привязки к другой записи. Например, в некоторых отчетах о возможностях записи отображаются по областям или отраслям. Так как "Область" и "Отрасль" не являются частью записей возможностей, система ищет связанные записи субъектов, чтобы определить группу, которой принадлежит данная возможность. Поэтому рекомендуется привязывать записи к записи субъекта.

Кроме того, к записи субъекта можно привязать других пользователей, позволяя им просматривать запись. Например, пользователю необходимо предоставить общий доступ к записи субъекта команде коллег, с которыми он работает над завершением сделки. В зависимости от роли у членов команды различаются требования доступа к записи субъекта, а также к связанным с ней записям контактов и возможностей.

Привязка информации к субъекту

1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 Пролистайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до соответствующего раздела и при необходимости привяжите записи к данному субъекту.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании определяет тип сопутствующей информации, отображаемой на странице "Сведения о субъекте". Допускается изменение порядка доступных разделов сопутствующей информации или скрытие неиспользуемых разделов. Чтобы изменить макет страницы, необходимо перейти по ссылке "Изменить макет" и с помощью стрелок на странице "Личный макет" добавить или удалить разделы и организовать их расположение на странице. Изменение таких настроек влияет только на представление Oracle CRM On Demand.

В приведенной ниже таблице перечисляются некоторые типы записей, которые можно привязать к субъекту.

Тип записи	Информация
Возможности	Чтобы привязать новую возможность, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе Поля для возможности (на стр. 256).
Запросы на обслуживание	Чтобы привязать новый запрос на обслуживание, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе Поля для запроса на обслуживание (см. "Поля запросов на обслуживание" на стр. 313).
Примечания	<p>Чтобы привязать новое примечание, необходимо ввести требуемые сведения и сохранить запись.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Примечания, кроме того, добавляются при нажатии значка примечания в правом верхнем углу страницы,</p>

	<p>если эта возможность включена для компании.</p> <p>Дополнительные сведения о примечаниях см. в разделе Добавление примечаний (см. "Добавление заметок" на стр. 98).</p>
Открытые операции	<p>Чтобы привязать новую задачу или встречу, необходимо нажать кнопку "Создать задачу" или "Создать встречу", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе Поля для действия (см. "Поля операций" на стр. 161).</p> <p>К субъекту можно привязать несколько действий. Если с действием связано время, действие появляется в списке "Действия" и в календаре.</p> <p>Пользователи с правом просмотра субъекта также могут просматривать связанные с субъектом действия, включая принадлежащие или назначенные другим пользователям.</p>
Контакты	<p>Чтобы привязать новый контакт, необходимо нажать кнопку "Создать", ввести в форме "Правка" требуемые сведения и сохранить запись. Описание полей см. в разделе Поля для контакта (см. "Поля контакта" на стр. 233).</p> <p>СОВЕТ. Чтобы избежать дублирования записей контактов, нажмите кнопку "Добавить", а затем щелкните значок поиска рядом со столбцом "Новый контакт". В окне "Поиск" введите имя, фамилию или адрес электронной почты и нажмите кнопку "Перейти". Если контакт не будет найден, нажмите кнопку "Создать", чтобы создать запись контакта.</p> <p>Если известно, что запись контакта существует, для его добавления к записи требуется нажать кнопку "Добавить".</p> <p>Ссылка "Имя" используется, чтобы открыть страницу "Сведения о контакте" и обновить информацию о контакте.</p>
Команда организации	<p>Чтобы сделать данную запись видимой другим сотрудникам, нажмите кнопку "Добавить пользователей". В окне "Добавить пользователя в команду субъекта" выберите имя сотрудника и укажите уровень доступа. Дополнительные сведения о совместном использовании записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>
Партнеры организации	<p>Чтобы привязать субъект и отслеживать его как партнера данного субъекта, нажмите кнопку "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов" на стр. 210).</p>
Конкуренты субъекта	<p>Чтобы привязать субъект и отслеживать его как конкурента для данного субъекта, нажмите кнопку "Добавить". Затем в форме "Правка" введите требуемые сведения и сохраните запись. Описание полей см. в разделе Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов (см. "Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов" на стр. 210).</p>

[конкурентов для субъектов](#)" на стр. 210).

Перемещение или удаление связанной записи

- 1 Выберите субъект.
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Проллистайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до соответствующего раздела.
- 3 В строке, связь которой требуется исключить или удалить, выберите "Исключить" или "Удалить" в меню уровня записи.
 - **Отделить.** Разрывается связь между записями без удаления любой из них.
 - **Удалить.** Эта ссылка используется для удаления связанной записи. Удаленная запись перемещается на страницу "Удаленные элементы" и через 30 дней удаляется из базы данных безвозвратно.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "Вложение файлов и URL-адресов в записи" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212)

Связывание субъектов портфеля

Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Субъекты портфеля можно связать с субъектом отношением "многие к одному". Другими словами, можно связать несколько субъектов портфеля с одним субъектом, но каждый субъект портфеля может быть связан только с одним субъектом.

Перед началом работы. По умолчанию на странице "Сведения о субъекте" не отображается информация, связанная с портфелем. Для доступа к этой информации администратор компании должен предоставить роли пользователя права доступа к связанной с портфелем информации. Затем пользователь или администратор компании должен добавить связанную с портфелем информацию в макет страницы "Сведения о субъекте". Дополнительные сведения о настройке макетов страниц сведений см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. "[Изменение макета своей страницы сведений](#)" на стр. 701).

Привязка дочернего субъекта портфеля

- 1 Выберите родительский субъект.
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Пролистайте содержимое страницы "Сведения о субъекте" до связанной с портфелем информации и нажмите кнопку "Создать".
- 3 Заполните поля в открывшейся странице "Редактирование субъекта портфеля".
Подробнее о портфельных счетах см. в разделе [Поля портфельных счетов](#) (см. "Поля субъекта портфеля" на стр. 592).
- 4 Сохраните запись.

Определение родительских субъектов

Можно указать иерархии субъектов, например компанию, являющуюся филиалом другой компании, путем указания отношений родительский-дочерний. Сначала создайте родительский субъект, затем выберите этот субъект в качестве родительского для дочернего или подчиненного субъекта.

Процедура указания родительского субъекта

- 1 Выберите дочерний субъект.
Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о счетах" нажмите "Правка".
ПРИМЕЧАНИЕ. Если для компании включена функция внутритекстового редактирования, можно указать родительский субъект внутри текста на странице "Сведения о субъекте". Подробнее о внутритекстовом редактировании см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).
- 3 На странице "Редактирование субъекта" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительский субъект".
- 4 В окне "Поиск" выберите родительский субъект.
- 5 Сохраните запись.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск записей](#) (на стр. 46)
- [Поля субъекта](#) (на стр. 217)

Ограничение числа отображаемых записей субъектов

Чтобы ограничить отображаемые субъекты, необходимо выбрать отфильтрованный список. В таком списке содержится подмножество субъектов, соответствующих критериям, сохраненным вместе со списком.

Перед началом работы.

- Во время создания списка необходимо заполнить поля и ввести значения для задаваемых критериев. Рекомендуется перейти на страницу "Редактировать субъект" и записать точные имена и значения полей, используемые в приложении. В противном случае в отфильтрованном списке могут быть пропущены правильные записи. Также можно распечатать страницу "Сведения" записи, чтобы зафиксировать точные имена полей. Однако на распечатке не отображаются значения раскрывающихся списков.
- Если используется Oracle Offline On Demand (Offline client), число одновременно загружаемых записей ограничено. По умолчанию в Offline client допускается одновременная загрузка не более 250 субъектов. По запросу администратора компании этой число может быть увеличено. Однако с ростом этого числа увеличивается длительность процесса загрузки. Если число записей субъектов превышает разрешенный предел для загрузки, следует создать отфильтрованные списки, чтобы разделить субъекты на меньшие группы, например субъекты с различным приоритетом или местоположением. Затем в процессе загрузки необходимо выбрать созданные отфильтрованные списки, чтобы гарантировать копирование всех записей на свой переносной или настольный компьютер.

Порядок открытия отфильтрованного списка субъектов

- 1 Перейдите на вкладку "Субъекты".
- 2 В разделе "Списки субъектов" на главной странице субъекта выберите для работы требуемый список. Описание отфильтрованных списков субъектов по умолчанию см. в разделе [Работа с главной страницей субъекта](#) (см. "Работа с главной страницей субъектов" на стр. 200).

Порядок создания отфильтрованного списка субъектов

- 1 Перейдите на вкладку "Субъекты".
- 2 В разделе "Списки субъектов" на главной странице субъекта перейдите по ссылке "Управлять списками".
- 3 На странице "Управлять списками" нажмите кнопку "Создать список".
- 4 Дополнительные действия описаны в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

См. также

Связанную информацию см. в следующих разделах:

- [Поля субъекта](#) (на стр. 217)
- [Работа со списками операций](#) (на стр. 136)
- [Работа с главной страницей субъектов](#) (на стр. 200)

Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов

В приложении Oracle CRM On Demand предоставляются области, в которых можно отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для своих субъектов. Например, может потребоваться отслеживать компании (субъекты), с которыми ведется коммерческая деятельность для субъекта XYZ, или компании (субъекты), с которыми завершена деятельность для субъекта XYZ.

Для этого сначала свяжите субъект (являющийся партнером или конкурентом) с записью субъекта. Число связываемых партнеров или конкурентов не ограничивается. Затем добавьте информацию о партнере или конкуренте (например, сильные и слабые стороны) на страницу изменения партнера конкурента.

ПРИМЕЧАНИЕ. При добавлении партнера или конкурента субъекта автоматически создается запись отношения для выбранного субъекта. Например, если добавляется субъект 123 как партнер субъекта XYZ, то субъект 123 автоматически появляется в списке партнеров субъекта XYZ.

Подробнее о преобразовании существующих субъектов в партнеров см. в разделе [Преобразование субъектов в субъектов-партнеров](#) (см. "Преобразование субъектов в субъекты партнеров" на стр. 360).

Перед началом работы. Создайте запись субъекта для каждого партнера или конкурента, которого необходимо связать с субъектом. Инструкции по добавлению записей см. в разделе [Создание записей](#). (см. "Создание записей" на стр. 42)

Для отслеживания партнеров и конкурентов для субъектов

- 1 Выберите субъект.
Инструкции по выбору субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о субъекте выполните прокрутку вниз до раздела "Партнеры организации" или "Конкуренты организации" и выполните одну из следующих операций:
 - Для связывания субъекта нажмите "Добавить".
 - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим партнером или конкурентом.
- 3 На странице изменения партнера или конкурента субъекта (организации) введите требуемую информацию.

В следующей таблице приведены описания информации в некоторых полях для отслеживания сведений о партнере или конкуренте.

Поле	Комментарии
Партнер субъекта	Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как партнера, связанного с этим субъектом. Это обязательное поле.
Конкурент субъекта	Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как конкурента, связанного с этим субъектом. Это обязательное поле.

Поле	Комментарии
Роль	Выберите параметр, который определяет отношения между субъектами. Это обязательное поле.
Обратная роль	Выберите параметр, который определяет обратные отношения между субъектами. Это обязательное поле.
Дата начала	Это поле используется для записи даты начала партнерства. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. Это обязательное поле.
Дата окончания	В это поле можно внести дату окончания срока действия партнерства.
Основной контакт	Наиболее важный контакт для отношений с партнером или конкурентом.

- 4 Сохраните запись.

Отслеживание взаимоотношений между субъектами

Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

При необходимости отслеживания взаимоотношений между субъектами сохраняйте информацию на страницах "Взаимоотношения субъектов". Например, может потребоваться отследить взаимоотношения между инвесторами или аффилированными лицами данной записи.

Для этого предварительно задайте связи субъекта, чьи взаимоотношения требуется отслеживать, с записью данного субъекта. (Можно привязать столько субъектов, сколько необходимо). После этого задайте взаимоотношение и добавьте другую необходимую информацию.

Перед началом работы. Создайте запись субъекта для каждой организации, с которой необходимо связать субъекта. Эта функция может быть недоступной в конкретной версии приложения, поскольку она не является частью стандартного приложения.

Для отслеживания взаимоотношений между субъектами

- 1 Выберите субъект.
Инструкции по выбору субъектов см. в разделе [Поиск записей](#). (см. "Поиск записей" на стр. 46)
- 2 На странице "Сведения о субъектах" осуществите прокрутку до раздела "Взаимоотношения субъектов" и выполните одно из следующих действий:
 - Для привязки субъекта нажмите "Добавить".
 - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" в строке существующего взаимоотношения субъекта.
- 3 На странице "Редактирование взаимоотношений субъекта" введите требуемую информацию.

В следующей таблице приведена информация о некоторых полях для отслеживания взаимоотношений между субъектами (организациями).

Поле	Комментарии
Связанная организация	Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать. Это обязательное поле.
Роль	Выберите параметр, который определяет отношения между субъектами. Это обязательное поле.
Обратная роль	Выберите параметр, который определяет обратные отношения между субъектами. Это обязательное поле.
Дата начала	В это поле можно внести дату начала взаимоотношений между субъектами. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата.
Дата окончания	В это поле вводится дата окончания взаимоотношений между субъектами. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата.

4 Сохраните запись.

Отслеживание активов

Если требуется отслеживать сведения о продукте, проданном клиенту или компании, свяжите запись продукта с субъектом в качестве актива.

Процедура связывания записи продукта с субъектом в качестве актива

1 Выберите субъект.

Подробнее о выборе субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице "Сведения о субъекте" выполните прокрутку вниз до раздела "Активы" и выполните одну из следующих операций:

- Для создания актива нажмите "Создать".

По умолчанию создатель актива становится его владельцем.

- Для обновления информации актива нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим активом.

3 На странице "Изменение актива" введите требуемую информацию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если применяется версия Oracle CRM On Demand, созданная специально для отрасли, активы могут перечисляться с отличающимися заголовками. Например, в версии Oracle CRM On Demand Automotive Edition активы перечислены как *транспортные средства*.

В следующей таблице содержатся описания некоторых полей для отслеживания информации активов. Если применяется версия Oracle CRM On Demand, созданная специально для отрасли, возможно наличие дополнительных полей.

Поле	Описание
Ключевые сведения об активе	
Название продукта	Поставленный клиенту продукт. Когда связывается запись продукта, эти поля копируются из определения продукта: Категория продукта, Артикул, Тип и Состояние.
Закупочная цена	Цена, оплаченная за продукт.
Количество	Число единиц, приобретенных клиентом.
Дата отгрузки	По умолчанию назначается сегодняшняя дата.
Категория продукта	Только для чтения. Копируется из определения продукта.
Артикул	Только для чтения. Копируется из определения продукта.
Тип	Только для чтения. Копируется из определения продукта.
Эксплуатационное состояние	Значения по умолчанию: Неактивно, Активный, Бездействует, Работает, Ограниченное использование, Техобслуживание, Не работает, Аварийное отключение.
Гарантия	Срок действия гарантии.
Контракт	Тип контракта, например: Бронзовый, Золотой, Платиновый или Серебряный.
Валюта	Валюта, соответствующая закупочной цене. Можно выбрать другую валюту для преобразования цены в другую валюту, если администратор компании настроил такую функцию.
Дата уведомления	<p>Дата, появляющаяся в записи задачи.</p> <p>Если ввести "Дату уведомления" в запись актива, при сохранении записи этого актива создается задача. Эта задача появляется в разделах "Моя главная страница", "Главная страница субъекта" и "Календарь" как " <i>Имя</i> актива, требуется завершение".</p> <p>СОВЕТ. Задавайте дату, исходя из достаточного периода времени для завершения задачи, связанной с этим активом, например, уведомления о том, что истекает срок контракта или гарантии.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Функция автоматического создания задачи активизируется только в случае ввода даты уведомления в запись актива, но не в запись контакта.</p>
Дополнительная информация	
Описание	Дополнительная информация об активе. Макс. длина - 250 символов.

Отслеживание выручки на основе субъектов

Перед началом работы. Эта функция характерна для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Отслеживание информации о выручке каждого субъекта позволяет компании создавать прогнозы на основе выручки субъектов. Для этого к субъектам добавляются записи выручки.

Добавление к субъектам записей выручки позволяет:

- отслеживать продукты, категории продуктов или выручку, спрогнозированные для каждого субъекта;
- создавать прогнозы компании на основе выручки субъектов.

Если прогнозы компании основаны на субъектах, в такие прогнозы включаются только записи, удовлетворяющие следующим критериям:

- состояние записи выручки субъекта – "Открыто", "Отложено" или "Закрыто";
- в записи выручки субъекта установлен флажок "Прогноз";
- запись выручки не связана с бизнес-возможностью.

Перед началом работы. Компания должна сообщить о методе прогнозирования, который должен использоваться. Компании могут прогнозировать выручку по одной из следующих статей: выручка бизнес-возможности, количество и выручка продукта для бизнес-возможности, выручка субъекта или контакта. Поля, которые необходимо заполнять при добавлении в субъекты записей доходов, определяются методом прогнозирования, используемым компанией.

Добавление записи о выручке в субъекты

- 1 Выберите субъект.

Инструкции по выбору субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Прокрутите содержимое страницы "Сведения о субъекте" до раздела "Выручка" и выполните одну из описанных ниже операций.

- Чтобы добавить запись выручки, нажмите "Добавить".
- Чтобы обновить информацию о выручке, перейдите по ссылке "Правка" рядом с записью о выручке.

- 3 На странице "Изменение выручки" заполните поля выручки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если при прогнозировании выручка субъектов компанией не используется, флажок "Прогноз" на странице "Выручка" рекомендуется оставить неустановленным.

- 4 Сохраните запись.

Поля выручки

В приведенной ниже таблице содержится информация о полях выручки. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для прогнозирования выручки субъекта и контакта требуется, чтобы для них была включена функция "Выручка". Данная функциональная возможность должна быть настроена для компании. За дополнительной информацией обращайтесь к администратору компании.

ВНИМАНИЕ! Если прогнозы компании основаны на выручке субъектов или контактов, на их расчеты может повлиять вводимая для выручки информация.

Поле	Описание
Ключевые сведения о продукте	
Дата начала/закрытия	<p>Для субъекта или контакта это ожидаемая дата закрытия выручки. Для периодической выручки это дата начала. Для периодической выручки с датой закрытия, оканчивающейся в последний день месяца, и датой начала в середине месяца добавьте одну запись для полной периодической цены и другую запись для соответствующего заказа.</p> <p>Например, поставка товаров повседневного спроса компании или клиенту начинается 15 мая. После этого в конце каждого месяца до конца года отправляются товары на сумму 500 долларов.</p> <p>Для заказа в середине месяца добавьте запись со следующими значениями: Выручка = \$250 Количество = 1</p> <p>Для периодического заказа добавьте вторую запись со следующими значениями: Выручка = \$500 Количество = 1 Частота = Ежемесячно Число периодов = 7 (с июня по декабрь).</p>
Название продукта	Можно выбирать только продукты с пометкой "Заказ разрешен", заданной администратором компании.
Категория продукта	Категория данного продукта.
Артикул	Номер, переносимый с определением продукта. Только для чтения.
Прогноз	Индикатор включения этого продукта в прогнозируемые итоги.
Тип	<p>Значения по умолчанию: "Фактическое значение", "Отгружено", "Выставлен счет", "Зарезервировано", "Проектное значение" и "Квота".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Заданное значение поля "Тип" применяется к текущей записи выручки. На данной странице также может быть еще одно поле "Тип" (только для чтения), заполняемое на основе сведений о продукте.</p>

Поле	Описание
Состояние	<p>Если компанией рассчитываются прогнозы по субъектам или контактам, записи необходимо задать состояние "Открыто", "Отложено" или "Закрыто", чтобы она учитывалась при прогнозировании.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Заданное значение поля "Состояние" применяется к текущей записи выручки. На данной странице также может быть еще одно поле "Состояние" (только для чтения), заполняемое на основе сведений о продукте.</p>
Количество	Число единиц, заказанных клиентом. Для продукта с периодической выручкой введите количество за повторяющийся период. Например, при ежемесячной отправке 10 картриджей для принтера введите 10.
Выручка	<p>Произведение количества на цену. Значение выручки не может быть перезаписано. Если установлен флажок "Прогноз", сумма выручки учитывается в итогах прогноза компании.</p> <p>СОВЕТ. Чтобы спрогнозировать конкретное значение выручки независимо от продукта или категории продуктов, необходимо задать количество 1 и цену, равную значению выручки.</p>
Описание	Дополнительные сведения о продукте. Максимальная длина – 16350 символов.
Информация о периодической выручке	
Частота	<p>Указывается частота для периодического продукта</p> <p>Термин <i>Раз в две недели</i> означает "каждые две недели".</p> <p>Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Число периодов".</p>
Число периодов	<p>Число периодов для периодического продукта. Максимальное число периодов для периодической выручки – 260. Общая продолжительность времени для числа периодов зависит от выбранной частоты (в поле "Частота"). Например, еженедельную периодическую выручку можно отслеживать до пяти лет.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Частота".</p>
Дополнительные сведения	
Владелец	<p>Лицо, назначенное данной записи выручки. Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи или удалять ее. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять.</p> <p>Данное значение влияет на то, какие записи включены в отчеты, используемые пользователем или его менеджерами (из страниц "Отчеты" и "Информационная панель").</p> <p>У каждой записи есть только один владелец. Однако допускается совместное использование записей субъектов, контактов и бизнес-возможностей с другими сотрудниками. Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>

Анализ эффективности субъектов

В разделе "Анализ субъектов" на главной странице субъектов приводится анализ распределения субъектов и закрытый доход. Это позволяет выявить наиболее перспективных и неперспективных клиентов, а также новые сегменты рынка.

В этом разделе главной страницы субъектов можно поместить указатель мыши на диаграмму для просмотра определенной информации, щелкнуть сегмент для просмотра подробного отчета или изменить категории в раскрывающихся списках для просмотра другого среза тех же данных.

Поля субъекта

Страница "Редактирование субъекта" используется для добавления субъекта или обновления сведений о существующем субъекте. На данной странице представлен полный набор полей для субъекта.

СОВЕТ. Информацию о субъектах можно изменять на странице "Список субъектов" и "Сведения о субъекте". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

Записи субъектов очень важны для управления данными и их просмотра. Поэтому следует ввести всю доступную информацию о субъектах. Некоторые сведения, такие как область или отрасль, используются в отчетах для категоризации информации. Аналогично, в случае привязки записи, такой как возможность, к записи субъекта с заполненными полями "Область" или "Отрасль", такие возможности можно разбить на категории по значениям этих полей.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о субъекте	
Имя субъекта	Имя субъекта. Чтобы избежать дублирования записей, необходимо следовать соглашениям именования, принятым в компании для сокращений, букв верхнего регистра и т. д.
Местоположение	Назначение сооружения, используемого субъектом в данном местоположении, например главное управление.
Родительский субъект	Компания, филиалом которой является субъект.
Веб-сайт	URL-адрес для субъекта.
Сведения о продажах субъекта	

Поле	Описание
Тип субъекта	<p>Взаимосвязь организации с компанией пользователя, например "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" или "Конкурент".</p> <p>Примечание. Субъекты, назначенные как "Партнер" или "Конкурент" появляются в списках "Все субъекты конкурентов" и "Все субъекты партнеров" на главной странице субъекта.</p> <p>Они также включены в список субъектов, которые можно связать с другими субъектами или возможностями на странице "Сведения о субъекте" или "Сведения о возможности". На данном этапе можно определить точную роль субъекта, например "Торговый посредник", "Поставщик" или "Партнер", и отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для каждого субъекта и возможности.</p>
Приоритет	Приоритет субъект, например "Высокий", "Средний" и "Низкий".
Отрасль	<p>Тип деятельности субъекта, например "Производство", "Передовая технология", "Финансовые услуги", "Розничная торговля", "Автотранспорт", "Лекарственные препараты", "Дальняя связь", "Энергетика", "Обслуживание" или "Другое".</p> <p>Чтобы просмотреть данные отчета, например возможности по отраслям, необходимо выбрать отрасль для субъекта, а затем связать запись возможности с данным субъектом.</p>
Открытое акционерное общество	Указывает на то, что субъект является акционерным обществом.
Область	Область действия субъекта в рамках компании. Чтобы просмотреть данные отчета, например возможности по областям, необходимо выбрать область для субъекта, а затем связать запись возможности с данным субъектом.
Состояние	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Дата последнего обращения	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Номер отрасли здравоохранения. Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Тип влияния	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Частота вызовов	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Исходная кампания	Кампания, создавшая данный субъект. Если субъект создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется данными поля "Кампания" записи зацепки. Если субъект создается пользователем, данное поле может быть заполнено им.
Годовой доход	Сумма годового дохода компании.

Поле	Описание
Сегмент рынка	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Потенциал рынка	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Доход СНГ	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Доля рынка	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ссылка	Указывает на то, что данный субъект можно использовать для контакта как ссылку на потенциальных клиентов или торговых представителей.
Ссылка с	Дата, когда данный субъект стал ссылкой.
Партнер субъекта	Указывает на то, что субъект является партнером.
Число врачей	Число врачей, работающих в учреждении здравоохранения, таком как больница или клиника. Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Маршрут	Это поле характерно для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Дополнительные сведения	
Адреса выставления счетов и доставки	<p>Выбор страны определяет метки остальных полей адресов в соответствии с соглашением о записи адресов для выбранной страны. Возможно обновление экрана для настройки имен полей.</p> <p>Если добавить контакт или связать его с субъектом, адрес выставления счетов субъекта переносится в раздел "Адрес субъекта" контакта.</p>
Владелец	<p>Псевдоним владельца записи. Обычно владельцу разрешается обновлять запись, передавать ее другому владельцу или удалять. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять. Для переназначения принадлежности субъекта требуется доступ к субъекту с правами на чтение/изменение/удаление.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если для компании разрешена групповая собственность, членство в группе автоматически изменяется, если новый владелец становится участником другой группы.</p> <p>Значение поля "Владелец" влияет на записи, включаемые в отчеты, выполняемые пользователем или его руководителем.</p> <p>У каждой записи есть только один владелец. Однако допускается совместное использование записей субъектов с другими сотрудниками на странице "Команда субъекта". Дополнительные сведения см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>
Переназначение субъекта	Указывает, что данный субъект должен быть переназначен. Если администратор компании задал правила переназначения субъектов, установка данного флажка инициирует повторную обработку субъекта диспетчером назначений и его назначение в соответствии с заданными правилами.

Поле	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ. Время переназначения записей зависит от сложности установленных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки системы. В случае субъектов время обработки зависит также от числа членов команды субъекта, а также от количества контактов и возможностей, связанных с записью. При переназначении записи изменяется имя владельца.
Территория	Территория, к которой относится данный субъект.
Изменено	Имя лица, которое создало или последним обновило запись субъекта. Затем следуют дата и время обновления. Создается системой.
Описание	Дополнительная информация о субъекте. Содержимое данного поля ограничено 16350 символами.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Управление субъектами](#) (на стр. 202)

Контакты

Используйте страницы контактов для создания, обновления и отслеживания контактов. *Контактами* являются лица, с которыми компания поддерживает деловые отношения или ожидает вести коммерческую деятельность в будущем. Эти лица могут быть работниками других компаний, независимыми консультантами, поставщиками или личными знакомыми. Контакт обычно связывается с субъектом, и часто запись субъекта содержит ссылки на информацию о нескольких других контактах в этой компании.

В Oracle CRM On Demand Financial Services Edition контакт часто обозначается как клиент, чтобы обеспечить поддержку функций, используемых только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Обозначение контакта как клиента говорит о том, что это контакт, с которым ваша компания поддерживает долгосрочные отношения, что дает вам возможность следить за изменениями положения дел у клиента и выявлять возможности продажи ему дополнительных продуктов.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Управление контактами](#) (на стр. 223)

Работа с главной страницей контактов

Главная страница контактов является отправной точкой для управления контактами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница контактов". Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия индивидуализации домашних страниц, он может добавлять разделы на страницу и удалять разделы со страницы.

Создание контакта

Можно создать контакт, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные контакты". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля контактов](#) (см. "Поля контакта" на стр. 233).

Работа со списками контактов

В разделе "Списки контактов" показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для контактов.

Список контактов	Фильтры
Все контакты	Доступные фильтры отсутствуют. В этом списке отображаются все записи, просмотр которых разрешен пользователю, независимо от владельца.
Все контакты типа "Клиент"	Контакты, для которых в поле "Тип" установлено значение "Клиент"
Мои контакты	Контакты, для которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя
Мои недавно созданные контакты	Отображаются контакты, у которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя, отсортированные по дате создания.
Мои недавно измененные контакты	Отображаются контакты, у которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения.
Недавно созданные контакты	Все контакты, отсортированные по дате создания
Недавно измененные контакты	Все контакты, отсортированные по дате изменения

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных контактов

В разделе "Мои недавно просмотренные контакты" показаны контакты, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Работа с задачами контактов

В разделе "Мои открытые задачи для контактов" показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть контакт, с которым связана задача, щелкните имя контакта.
- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

Использование отчетов для анализа контактов

На главной странице контактов может быть показан один или несколько разделов отчета (вывод конкретных разделов настраивается администратором компании). В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ контактов по субъекту", в котором показаны контакты по критерию субъекта, например по региону, области или отрасли. Подробнее об использовании раздела "Анализ контактов по субъекту" см. в разделе [Анализ контактов](#) (на стр. 231).

Добавление разделов на главной странице контактов

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу контактов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице контактов пользователя.

Для добавления раздела на главную страницу контактов

- 1 На главной странице контактов щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы контактов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление контактами

Для управления контактами выполните следующие задачи:

- [Импорт контактов](#) (см. ["Импортирование контактов"](#) на стр. 224)
- [Привязка контактов к нескольким субъектам](#) (на стр. 228)
- [Отслеживание взаимоотношений между контактами](#) (на стр. 228)
- [Отслеживание выручки, основанной на контактах](#) (на стр. 230)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Добавление источников информации](#) (на стр. 230)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Отслеживание интересов контакта](#) (на стр. 231)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Анализ контактов](#) (на стр. 231)

- [Отслеживание оптимального времени вызова](#) (на стр. 232)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Добавление гос. лицензий для контактов](#) (на стр. 232)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

- [Отслеживание посещений \(коммерческих предложений по телефону\) клиентов](#) (см. ["Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов"](#) на стр. 141)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. ["Привязка записей к выбранной записи"](#) на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 94)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Импортирование контактов

Пользователь, не являющийся администратором, может импортировать одновременно до 2000 контактов из CSV-файла для использования в Oracle CRM On Demand.

При импорте контактов укажите, как в Oracle CRM On Demand следует обрабатывать дубликаты записей.

На странице "Инструменты импорта и экспорта" доступен ряд служебных программ, дополняющих средства импорта и экспорта, имеющиеся в Oracle CRM On Demand:

- **Помощник импорта.** Дополнительные сведения см. в разделе [Помощник импорта](#) (на стр. 1650).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 1660).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 1665).
- **Oracle Web Services.** Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 1661).

Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в статье с идентификатором 1089184.1 на странице My Oracle Support. Дополнительные сведения о выполнении импорта и экспорта в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компаний могут импортировать одновременно до 30 000 записей контактов при максимальном размере файла 20 МБ.

Перед началом работы. Если несколько работников компании импортируют контакты, следует скоординировать их действия для минимизации дублирования записей. Кроме того, подготовьте файл для импорта, чтобы обеспечить фиксацию всей данных в файле.

ВНИМАНИЕ! Отмена импорта записей невозможна, как и масс-удаление записей. Поэтому рекомендуется попрактиковаться в импорте, используя файл с 5-10 записями, чтобы избежать процедуры последующей очистки данных. Если в компании импортируется большое число записей, пройдите обучение по импорту данных. Для получения дополнительных сведений о ресурсах обучения щелкните ссылку "Поддержка клиентов" вверху любой страницы Oracle CRM On Demand.

Процедура импорта контактов

- 1 Перейдите на вкладку "Контакты".
- 2 В строке заголовка "Последние измененные контакты" нажмите кнопку "Импорт".
ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Последние измененные контакты" не отображается на главной странице контактов, щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте этот раздел в макет страницы.
- 3 На странице "Данные и средства интеграции", в разделе "Личные средства импорта и экспорта" нажмите "Импортировать свои контакты".

При этом запускается помощник импорта.

4 На шаге 1 выполнения помощника импорта:

- a** Выберите способ идентификации помощником импорта совпадающих записей.

Помощник импорта использует внешний уникальный идентификатор, который является полем уникального внешнего идентификатора, импортированным из другой системы. Помощник импорта также использует предварительно определенные поля Oracle CRM On Demand.

О том, как определяются повторяющиеся записи, см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 1474).

- b** Выберите, что должен делать помощник импорта при обнаружении дубликата уникального идентификатора записи в Oracle CRM On Demand. Предусмотрены варианты: не импортировать дубликаты записей, перезаписывать существующие записи или создавать дополнительные записи.

- c** Выберите действие, предпринимаемое помощником импорта, если уникальный идентификатор импортированной записи не соответствует существующей записи в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если на предыдущем шаге выбрать варианты "Перезаписывать записи" и "Не создавать новую запись", запись будет обновляться.

- d** Выберите, должен ли помощник импорта создавать новую запись для отсутствующих ассоциаций (связанных записей) в файле данных.

- e** Выберите формат даты/времени, используемый в файле CSV.

Дополнительные сведения см. в разделе [Рекомендации по импорту данных: типы полей](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494).

- f** Проверьте, что выбрана кодировка файла Western European.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не следует менять кодировку при отсутствии уверенности в том, какая кодировка применяется. По умолчанию кодировка Western European применяется в большинстве систем кодирования в Европе и Северной Америке.

- g** Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.

- h** В меню "Регистрация ошибок" выберите элементы, которые система Oracle CRM On Demand будет регистрировать: все сообщения, ошибки и предупреждения или только ошибки.

- i** Выберите файл CSV, данные из которого требуется импортировать.

5 На шаге 2 выполнения помощника импорта:

- a** Если необходимо, выполните действия по проверке файла, следуя инструкциям.

- b** Выберите файл соответствия полей, если он имеется.

Файлы соответствия полей (.map) содержат пары "поле в файле CSV - существующее поле в Oracle CRM On Demand". После выполнения импорта система отправит пользователю сообщение электронной почты с файлом .map, содержащим последнюю

схему соответствия. Сохраните его на своем компьютере для использования при последующих импортах.

- 6** На шаге 3 выполнения помощника импорта сопоставьте поля в своем файле с полями Oracle CRM On Demand. Требуется сопоставить по крайней мере все обязательные поля с заголовками столбцов в файле CSV.

Помощник импорта отображает список заголовков столбцов из импортированного файла CSV рядом со списком всех полей в этой области Oracle CRM On Demand, включая добавленные пользователем нестандартные поля.

Если необходимое поле адреса не присутствует в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, приведенное в следующей таблице.

Для фильтрации списка по этому полю	Выберите в раскрывающемся списке это поле
Улица/номер Адрес 1 Chome	Номер/улица
Ku	Адрес 2
Этаж Округ	Адрес 3
Shi/Gun	Город
Колония/район Код CEDEX Адрес 4 Город Район	Почтовый ящик/номер отделения
Штат Мексики Штат Бразилии Округ Часть территории Остров Префектура Регион Эмират Область	Провинция
Код острова Почтовый ящик Почтовый индекс	Почтовый индекс

Если выбирался файл .tar, проверьте, правильно ли сопоставлены поля. Возможно, понадобится установить соответствие для нестандартных полей, созданных с момента предыдущего импорта.

Сведения о внешних идентификаторах см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 1474).

ВНИМАНИЕ. Если для импорта выбран неверный файл, для изменения настроек нажмите "Отмена". На этом этапе нажатие кнопки "Назад" не очищает кэш, поэтому на шаге установления соответствия полей будет отображаться первоначально выбранный файл.

ВНИМАНИЕ. "Внешний уникальный идентификатор" и "Внешний идентификатор менеджера" – это поля ключей, по которым контакты связываются с записями менеджеров. Если для этих полей не установлено соответствие, записи менеджеров будут связываться с контактами по полям "Имя контакта" и "Менеджер". При использовании для установления связи полей "Имя контакта" и "Менеджер" записи из файла данных будут подвергнуты более строгому упорядочению зависимостей.

- 7 На шаге 4 выполнения помощника импорта следуйте инструкциям экрана, если требуется.
- 8 На шаге 5 выполнения помощника импорта нажмите кнопку "Готово".

Процедура просмотра очереди запросов на импорт

- 1 Перейдите на вкладку "Контакты".
- 2 В строке заголовка "Последние измененные контакты" нажмите кнопку "Импорт".
- 3 На странице "Данные и инструменты интеграции" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".

Откроется страница "Очередь запросов на импорт" с информацией о запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний импорта.

Статус	Описание
Завершено	Импорт завершен без ошибок в процессе импорта.
Завершено с ошибками	Импорт завершен, однако при импорте некоторых записей произошли ошибки.
Сбой	Импорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.
Ошибка	Импорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.

В следующей таблице приведено описание характеристик импорта записей.

Информация об импорте записей	Описание
Число отправленных	Количество записей, содержащихся в файле CSV.
Число обработанных	Количество записей, на данный момент обработанных механизмом импорта. Это поле

Информация об импорте записей	Описание
	обновляется каждые 20 секунд или через интервалы, заданные системным процессом.
Число успешно импортированных	Количество записей, импортированных без каких-либо неполадок.
Число частично импортированных	Число импортированных записей. Не все записи были импортированы.
Число неимпортированных	Количество записей, которые не были импортированы.

Привязка контактов к нескольким субъектам

Можно привязать контакт к нескольким субъектам. Для этого роль пользователя и настройки должны быть следующими:

- Администратор компании должен включить в роль пользователя полномочия "Управление расширенным доступом к взаимоотношениям контактов и субъектов".
- Макет страницы сведений о контакте должен содержать информацию, связанную с субъектом. Подробнее о изменении макета страниц см. раздел [Изменение макета страницы сведений](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68).

Отслеживание взаимоотношений между контактами

Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Если необходимо отслеживать взаимоотношения между контактами, сохраните информацию на страницах "Взаимоотношения контактов". Например, может потребоваться отследить отношения, влияющие на контакты, такие как личные отношения, деловые отношения и производственные связи контакта.

Для этого предварительно задайте связи контакта, чьи взаимоотношения требуется отслеживать, с записью данного контакта. (Можно привязать столько контактов, сколько необходимо). После этого задайте взаимоотношение и добавьте другую необходимую информацию.

Перед началом работы. Создайте запись контакта для каждого лица, которое необходимо связать с контактом.

Для отслеживания взаимоотношений между контактами**1** Выберите контакт.

Инструкции по выбору контактов см. [в разделе](#) (см. "Поиск записей" на стр. 46) Поиск записей.

2 На странице "Сведения о контактах" осуществите прокрутку до раздела "Взаимоотношения контактов" и выполните одно из следующих действий:

- Для привязки контакта нажмите "Добавить".
- Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" в строке существующего взаимоотношения контакта.

3 На странице "Редактирование взаимоотношений контакта" введите требуемую информацию.

В следующей таблице приведена информация о некоторых полях для отслеживания взаимоотношений между контактами.

Поле	Комментарии
Связанный контакт	Щелкните значок "Поиск" и выберите контакт, чьи отношения и информацию требуется отслеживать. Это обязательное поле.
Роль	Выберите параметр, который определяет отношения между контактами. Это обязательное поле. Значения по умолчанию: "Не указано", "Дети", "Юрист", "Супруг", "Бухгалтер", "Помощник", "Инвестор", "Банкир", "Проживал совместно", "Подчиненный", "Начальник", "Известная связь", "Конкурент", "Родственник" или "Агент". Администратор компании может изменить или добавить значения в раскрывающийся список.
Обратная роль	Выберите параметр, который определяет обратные отношения между контактами. Это обязательное поле. Значения по умолчанию: "Не указано", "Дети", "Юрист", "Супруг", "Бухгалтер", "Помощник", "Инвестор", "Банкир", "Проживал совместно", "Подчиненный", "Начальник", "Известная связь", "Конкурент", "Родственник" или "Агент". Администратор компании может изменить или добавить значения в раскрывающийся список.
Дата начала	Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. В это поле можно внести дату начала взаимоотношений между контактами.
Дата окончания	В это поле вводится дата окончания взаимоотношений между контактами.

Отслеживание выручки, основанной на контактах

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Можно отслеживать информацию о выручке для каждого контакта, что позволяет компании основывать прогнозы на выручке контактов. Для этого необходимо добавить к контакту записи о выручке.

Добавление записей о выручке к контактам позволяет:

- Отслеживать прогнозируемые продукты, категории продуктов или выручку для каждого контакта
- Основывать прогнозы компании на выручке контактов

Если компания основывает прогнозы на контактах, в прогноз включаются только записи, удовлетворяющие указанным критериям:

- Допустимые состояния записи о выручке для контакта: "Открыто", "Ожидает" или "Закрето".
- Флаг поля "Прогноз" в записи о выручке для контакта должен быть установлен.
- Запись о выручке не может быть привязана к бизнес-возможности.

Перед началом работы. Компания должна сообщить пользователю предпочтительный метод прогнозирования. Компании могут прогнозировать выручку по возможности, по продукту для возможности, по субъекту, выручке контакта или количеству продуктов, но только по одному из указанных критериев. Метод прогнозирования компании определяет, какие поля необходимо заполнить при добавлении записей о выручке к контактам.

Для добавления выручки к контактам

- 1 Выберите контакт.

Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей \(на стр. 46\)](#).

- 2 На странице "Сведения о контакте" осуществите прокрутку до раздела "Выручка" и выполните одно из следующих действий:

- Для привязки записи о выручке нажмите "Добавить":
- Для обновления информации о выручке нажмите ссылку "Правка" рядом с существующей записью о выручке.

- 3 На странице "Редактирование выручки" заполните поля выручки; см. раздел [Отслеживание выручки, основанной на субъектах](#) (см. "[Отслеживание выручки на основе субъектов](#)" на стр. 214).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если компания не использует выручку контактов в прогнозах, лучше не устанавливать флажок "Прогноз" на странице "Выручка".

- 4 Сохраните запись.

Добавление источников информации

Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Можно добавить рекомендацию в свою запись контакта. Когда создается новая рекомендация, эта запись сохраняется как запись новой зацепки.

Процедура добавления рекомендации

- 1** Выберите контакт.
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о контакте" выполните прокрутку вниз до раздела "Рекомендация" и нажмите "Создать".
- 3** На странице "Редактирование рекомендации" введите требуемую информацию.
- 4** Сохраните запись.
По умолчанию для новой рекомендации указывается статус "Подтверждается".

Отслеживание интересов контакта

Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Пользователь может отслеживать продукты, обслуживание или хобби, которые интересуют контактное лицо, например взаимные фонды или гольф.

Процедура отслеживания интересов контакта

- 1** Выберите контакт.
Инструкции по выбору контактов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о контакте" выполните прокрутку вниз до раздела "Интересы контакта" и нажмите "Добавить".
- 3** На странице "Интересы контакта" введите требуемую информацию.
- 4** Сохраните запись.

Анализ контактов

Раздел "Анализ контактов по субъектам" на главной странице контактов содержит диаграмму, позволяющую пользователям анализировать общее количество их контактов по критериям субъекта (организации), например по региону, краю/области или отрасли. Обладая данной информацией, пользователи могут получить более полное представление о распределении их контактов, а также выявить узкие места и определить бизнес-возможности.

В этом разделе главной страницы контактов можно поместить указатель мыши на диаграмму для просмотра определенной информации, нажать сегмент для просмотра подробного отчета или изменить категории в раскрывающемся списке для просмотра тех же данных с другой перспективы.

Отслеживание оптимального времени вызова

Чтобы сделать запись и отследить наилучшее время звонка контакту (обычно врачу или другому представителю сферы здравоохранения), выполните следующую процедуру, чтобы добавить оптимальное время вызова. Создание этой записи позволяет определить, когда контакт доступен в данном месте.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Оптимальное время" отсутствует на странице сведений о контакте, добавьте этот раздел, как описано в разделе [Изменение макета страницы личных сведений](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701), или обратитесь к администратору. Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Чтобы отслеживать оптимальное время вызова

- 1 На странице сведений о контактах выполните прокрутку до раздела "Оптимальное время" и нажмите "Создать".
- 2 Заполните поля, описанные в следующей таблице.

Поле	Описание
День	Запланированный день вызова, например понедельник. Используйте список выбора, чтобы выбрать день. (Обязательное поле.)
Время начала	Запланированное время начала для вызова, например 11:00 (Обязательное поле.)
Время окончания	Запланированное время окончания для вызова, например 13:00. (Обязательное поле.)
Комментарии	Описание вызова.
Улица/дом	Улица/дом контакта. Используйте селектор поиска, чтобы выбрать адрес. (Обязательное поле.)

- 3 Сохраните запись.

Добавление гос. лицензий для контактов

Лицензия на использование лекарства служит для проверки подписей для образцов, которые торговые представители (например, фармацевтические) передают контакту (например, врачу). У врача должна быть действующая государственная лицензия на лекарство для региона, в котором врач использует это лекарство. Запись *гос. лицензии для контакта* содержит сведения о лицензии для контакта, обычно врача.

Чтобы добавить запись государственной лицензии для контакта, выполните следующие действия.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если на странице сведений о контакте отсутствует раздел соответствующей позиции государственной лицензии для контакта, добавьте этот раздел, как описано в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193), или обратитесь к администратору компании. Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Чтобы добавить государственную лицензию для контакта

- 1 На странице сведений о контактах выполните прокрутку до раздела "Государственная лицензия для контакта" и нажмите "Создать".
- 2 Заполните поля в следующей таблице и сохраните запись.

Поле	Описание
Контакт	Контактом для такой записи о государственной лицензии обычно является врач или фармацевтический представитель. Используйте селектор книг для выбора контакта.
Номер лицензии	Номер лицензии для контакта, например PS4231732. (Обязательное поле).
Штат	Штат США, связанный с номером лицензии. Используйте список выбора, чтобы выбрать штат, например <i>NJ</i> для штата Нью-Джерси. ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле является обязательным только для США.
Окончание срока действия	Дата окончания действия лицензии (ММ/ДД/ГГГГ), например 31.10.2009. Щелкните значок календаря, чтобы выбрать дату окончания срока действия.
Статус	Статус лицензии ("Активно" или "Неактивно"). Выберите статус, используя список выбора.

Поля контакта

Используйте страницу "Изменение контакта" для добавления контакта или обновления сведений существующего контакта. На странице "Изменение контакта" отображается полный набор полей для контакта.

СОВЕТ Также можно отредактировать информацию о контакте на странице "Список контактов" и странице "Сведения о контакте". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому

отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о контакте	
Организация	Субъект, с которым связан контакт. ПРИМЕЧАНИЕ. Можно связать контакт с несколькими субъектами; подробнее см. в разделе Связывание контактов с несколькими субъектами (см. "Привязка контактов к нескольким субъектам" на стр. 228).
Включить	Применяется в США и Европе для указания того, что клиент явно выбрал участие либо в совместном использовании информации, либо в маркетинговых обменах данными.
Исключить	Применяется в США и Европе для указания того, что клиент явно выбрал <i>не</i> разрешать совместное использование информации и маркетинговые обмены данными.
Сведения о контакте	
Тип контакта	Тип контакта: "Потенциальный клиент", "Подтвержденная зацепка", "Заказчик", "Партнер", "Клиент" или "Конкурент". Значение "Клиент" используется только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбрать в этом списке значение "Клиент", в поле "Клиент с" автоматически появится текущая дата.
Отдел	Название отдела контакта.
Менеджер	Имя менеджера контакта.
Источник зацепки	Источник зацепки для контакта, например реклама, прямая почтовая рассылка, электронная почта, веб-узел и другое.
Исходная кампания	Кампания, создавшая контакт. Если контакт создан путем преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется из поля "Кампания" в записи зацепки. Если контакт создается пользователем, пользователь может ввести информацию в это поле.
Имя помощника	Имя помощника контакта.
Телефонный номер помощника	Телефонный номер помощника контакта
Личный	Указывает, что контакт является личным и не может просматриваться другими пользователями.

Не писать по электронной почте	Указывает, что контакт предпочитает не получать сообщения по электронной почте.
Степень	Значения по умолчанию: Кандидат наук, Врач, Остеопат, Магистр делового администрирования, Дипломированная медсестра, Специалист по дыхательной терапии, Фармацевт, Магистр естественных наук, Стоматолог, Младшая медсестра, Магистр здравоохранения. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Потенциал рынка	Значения по умолчанию: Высокий, Средний, Низкий. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Частота вызовов	Значения по умолчанию: Без просмотра, 1 - 2 раза в год, 3 - 4 раза в год, более 5 раз в год. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Продажи СНГ	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Маршрут	Значения по умолчанию: Маршрут 1, Маршрут 2, Маршрут 3, Маршрут 4. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Дата последнего обращения	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Оптимальное время для вызова	Указывает наилучшее время для достижения контакта. Значения по умолчанию: Середина дня, Раннее утро, Вечер, Конец дня, Позднее утро, Суббота. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Дополнительные сведения	
Поля адреса организации	Основной адрес. Наследуется из записи субъекта, связанного с контактом. Только для чтения.
Поля адреса контакта	Альтернативный адрес контакта
Владелец	<p>Псевдоним владельца записи. Как правило, владелец может обновлять запись, передавать эту запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровень доступа может быть скорректирован для ограничения или расширения доступа пользователя.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").</p> <p>Каждая запись имеет только одного владельца. Однако записи контактов могут использоваться совместно с другими пользователями с помощью страниц "Команда контакта" или "Команда субъекта". Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>
Изменено	Имя лица, создавшего или последним обновившего эту запись контакта, с последующими датой и временем обновления.

Описание	Дополнительные сведения о контакте. Макс. длина этого поля - 16350 символов.
Доступный раздел	
Текущий инвестиционный портфель	Значения по умолчанию: Агрессивный, Умеренный, Консервативный. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Цель	Значения по умолчанию: Сохранение капитала, Доход, Доход/прирост, Сбалансировано, Рост, Агрессивный рост, Международная диверсификация. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Сегмент	Значения по умолчанию: Служащие, Рабочие, Сельское хозяйство, Массовая розничная торговля, Массовый приток, Большой размер чистых активов, Мультимиллионер, Очень большой размер чистых активов. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Уровень компетентности	Значения по умолчанию: Нет, Ограниченное, Достаточное, Расширенное. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Профиль риска	Значения по умолчанию: "Консервативный", "Умеренный" и "Агрессивный". Это поле используется только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Основная цель	Значения по умолчанию: Сбережения на образование детей, Сбережения для учебы, Новый дом, Накопление богатства, Минимизация налогов на имущество, Сохранение активов, Выход на пенсию. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Изменение гражданского состояния	Значения по умолчанию: Вступление в брак, Рождение ребенка, Выход на пенсию, Развод, Другое. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Горизонт инвестиций	Значения по умолчанию: Кратковременный, Среднесрочный, Долговременный. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Уровень	Значения по умолчанию: Золотой, Серебряный, Бронзовый, Первые 100, Верхний, Средний, Низкий. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Суммарная задолженность	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Итого чистых активов	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общий доход	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общая стоимость	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial

активов	Services Edition.
Совокупные расходы	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Оценка кредитоспособности	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Семейное положение	Значения по умолчанию: Холост (не замужем), Разведен (разведена), Женат (замужем), Раздельное проживание, Вдова, Вдовец. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Собственность или аренда	Значения по умолчанию: Собственность, Аренда. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Стоимость жилого дома	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Дата рождения	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Группа налогов	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Идентификатор клиента	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Пол	Значения по умолчанию: F (Жен), M (Муж). Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Индивидуальная деятельность	Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Клиент с	В этом поле автоматически вводится текущая дата, когда установлен тип контакта "Клиент". Поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Рекомендовавший	Лицо, порекомендовавшее контакт. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Подтвержденная дата	При подтверждении клиента в этом поле автоматически вводится текущая дата. Поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Статус	Статус контакта. Значения по умолчанию: активно, в статический файл, в закрытый файл. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Профессия	Профессия клиента. Это поле применяется специально для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Бизнес-возможности

Страница "Бизнес-возможность" позволяет создавать, обновлять и отслеживать бизнес-возможности. *Бизнес-возможности* – это потенциальные торговые сделки, которые в какой-то момент могут быть включены в прогнозирование выручки.

Пользователь может создать возможность путем преобразования подтвержденной зацепки в возможность или создать новую возможность для существующего субъекта или контакта.

Записи возможностей помогают пользователям управлять каналом распространения продаж в процессе работы над закрытыми сделками. Вся информация о возможностях отображается в одном месте и связывается с информацией о связанной зацепке, контакте или субъекте. Эта информация дает полное представление о возможности и клиенте.

О возможностях и прогнозах

Возможность представляет собой потенциально доходную транзакцию, которая может содержаться в прогнозе продаж по достижении определенной точки в процессе продаж. Для того, чтобы запись возможности или выручки от продукта рассматривалась для включения в прогноз, эта запись должна иметь дату закрытия, наступающую в период прогноза, и владельцем ее должен быть участник прогноза. Прогнозируемые периоды и участники определяются как часть определения прогноза. Подробнее о прогнозах см. в разделе [Прогнозы](#) (на стр. 258).

Советы относительно управления записями возможностей

Обновление записи возможности во время работы над закрытием сделки обеспечивает однозначные организационные связи команды, точные прогнозы и отчеты. На практике важно своевременно обновлять определенные поля на странице "Сведения о возможности":

- поля "Выручка", "Дата закрытия" и "Этап продаж" являются критическими для отслеживания истории канала распределения и используются для анализа тренда и прогнозирования.
- Если компания создает прогнозы на базе возможностей, установите флажок "Прогноз" в записи возможности для добавления этой возможности в прогнозируемую выручку в соответственное время в процесс продаж. Если компания создает прогнозы на базе продуктов, вместо этого установите флажок "Прогноз" в связанных продуктах.

Этапы продаж

Каждый процесс продаж определяется конкретными этапами. На каждом этапе продаж имеются конкретные операции и конечные результаты или задачи, которые должны быть выполнены перед тем, как возможность продвигается на следующий этап продаж. По мере работы с возможностью пользователь оценивает ее по отношению к однозначно определенному критерию для каждого этапа в цикле продаж компании.

- При соответствии критерию пользователь обновляет поле "Этап продаж" в записи возможности.
- Поле "Вероятность (%)" в записи возможности по умолчанию имеет значение, связанное с выбранным этапом продаж для возможности. В случае необходимости пользователь может изменить это значение для лучшего отражения конкретной возможности, находящейся на этом этапе продаж.

Однако при изменении этапа продаж значение поля "Вероятность" снова устанавливается по умолчанию в соответствии с этапом продаж.

- В поле "Ожидаемая выручка" отображается значение в валюте, являющееся результатом умножения значения поля "Выручка" на значение поля "Вероятность (%)". Это число применяется для прогнозирования.
- Значение поля "Следующий шаг" следует обновлять с целью отражения критерия для следующего этапа в цикле продаж.

Прогнозирование

Когда приложение Oracle CRM On Demand генерирует прогнозы, в соответствии с методом прогнозирования определяется, какие записи, поля и данные должны включаться в расчет. При соответствии заданным условиям в прогнозы включаются следующие записи:

- **Дата закрытия.** Приложение Oracle CRM On Demand проверяет, что дата закрытия для возможности или выручки от продукта попадает в период прогноза:
 - Если прогнозы компании базируются на выручке от возможности, в записи возможности (одной или со связанными продуктами) должна отображаться дата закрытия, попадающая в период прогноза.
 - Если прогнозы компании базируются на выручке от продуктов, в записи выручки от продукта должна отображаться дата закрытия, попадающая в период прогноза.

- **Ожидаемая выручка.** Oracle CRM On Demand подсчитывает прогнозируемые данные ожидаемой выручки следующим образом:

Подсчитывается итог для полей "Ожидаемая выручка" в записях возможностей или выручки от продукта и отображается сумма в поле "Ожидаемая выручка" записи прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для того, чтобы ожидаемая выручка от возможности точно отражала ожидаемую выручку от продуктов возможности, пользователь должен нажать кнопку "Обновить итоги для возможности". Эта функция доступна только в том случае, когда включена функция "Усреднение вероятности продуктов включено" в профиле компании. Эта функция обеспечивает включение в расчеты процента вероятности (записанного в поле "Вероятность (%)") для каждой записи выручки по продукту.

- **Канал распределения.** Приложение Oracle CRM On Demand рассчитывает прогнозируемые данные канала распределения следующим образом: подсчитывается итог для полей "Выручка" в записях выручки по возможности или по продукту для всех предполагаемых сделок в период прогноза независимо от состояния, затем сумма отображается в поле "Канал распределения" записи прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для повторяющейся выручки от продукта включается только сумма выручки за период прогноза, а не общая выручка от продукта.

- **Прогноз.** Приложение Oracle CRM On Demand извлекает данные поля "Выручка" из записей с установленным флажком "Прогноз" и отображает сумму в поле "Прогноз" записи прогноза:
 - Если прогнозы компании базируются на возможностях, включаются записи возможностей с установленным флажком "Прогноз".
 - Если прогнозы компании базируются на продуктах, включаются записи выручки от продуктов с установленным флажком "Прогноз".

ПРИМЕЧАНИЕ. Флажок "Прогноз" указывает, что имеется высокая вероятность закрытия возможности. Итак, когда этот флажок установлен, соответствующая выручка включается в итоги прогнозируемой выручки.

Флажок "Прогноз" не определяет, является ли запись возможности или выручки от продукта частью записи общего прогноза.

■ **Закрытая выручка.** Oracle CRM On Demand извлекает данные поля "Выручка" из записей с этапом продаж "Закрыто-Реализовано" и отображает итоги в поле "Закрытая выручка" записи прогноза:

- Если прогнозы компании базируются на возможностях, включаются записи возможностей с датой закрытия, попадающей в период прогноза.
- Если прогнозы компании базируются на продуктах, включаются записи выручки от продуктов с датами открытия/закрытия, попадающими в период прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для повторяющейся выручки от продукта включается только сумма выручки за период прогноза, а не общая выручка от продукта.

Работа с главной страницей возможностей

Главная страница возможностей является отправной точкой для управления возможностями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы возможностей для пользователя. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание возможности

Можно создать возможность, нажав кнопку "Создать" в разделе недавно просмотренных возможностей. Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля возможностей](#) (см. "[Поля для возможности](#)" на стр. 256).

Работа со списками возможностей

В разделе списков возможностей показан ряд отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для возможностей.

Список возможностей	Фильтры
Все бизнес-возможности	Все возможности, видимые пользователю
Все закрытые возможности	Возможности, для которых в поле "Этап продаж" установлено значение "Закрыто/реализовано"

Список возможностей	Фильтры
Все крупные возможности	Возможности с доходом больше 100000
Последние созданные возможности	Все видимые пользователю возможности, отсортированные по дате создания
Последние измененные возможности	Все видимые пользователю возможности, отсортированные по дате изменения
Мои прогнозируемые возможности	Возможности с установленным флажком "Прогноз"
Мои возможности	Возможности, для которых в поле "Владелец" указано имя данного пользователя
Мои лучшие возможности	Возможности с высоким приоритетом
Мои последние созданные возможности	Все созданные вами возможности, отсортированные по дате создания
Мои последние измененные возможности	Все измененные вами возможности, отсортированные по дате создания

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных возможностей

В разделе недавно просмотренных возможности показаны возможности, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Работа с задачами возможностей

В разделе открытых задач, связанных с возможностями, показаны задачи, назначенные текущему пользователю и отсортированные по сроку, а затем по приоритету. Пользователь или его менеджер устанавливает срок и приоритет. Приоритет задачи (1 – высокий, 2 – средний или 3 – низкий) обозначен стрелками: стрелка вверх – высокий, без стрелки – средний, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- Чтобы просмотреть задачу, щелкните ссылку "Тема".
- Чтобы просмотреть возможность, с которой связана задача, щелкните имя возможности.

- Чтобы развернуть список задач, выберите "Показать полный список".

Использование отчетов для анализа канала распределения

На главной странице возможностей может быть показан один или несколько разделов отчета (вывод конкретных разделов настраивается администратором компании). В стандартной редакции Oracle CRM On Demand отображается раздел "Анализ канала распределения за текущий квартал", в котором содержится квартальный анализ канала распределения в виде диаграммы. Подробнее об использовании раздела "Анализ канала распределения за текущий квартал" см. в разделе [Анализ канала распределения](#) (см. "Анализ каналов распространения" на стр. 250).

Добавление разделов на главной странице возможностей

Если роль пользователя включает привилегию индивидуализации главных страниц, пользователь может добавлять дополнительные разделы на главную страницу возможностей, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на главной странице возможностей для пользователя.

Процедура добавления разделов на главную страницу возможностей

- 1 На главной странице возможностей щелкните "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы возможностей с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.

Управление бизнес-возможностями

Для управления бизнес-возможностями (сделками) выполняются следующие задачи:

- [Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей](#) (на стр. 243)
- [Доступ к инструктору подготовки процесса продаж](#) (на стр. 244)
- [Связывание продуктов с возможностями](#) (на стр. 245) (позволяет отслеживать выручку от продукта)
- [Анализ каналов распределения](#) (см. "Анализ каналов распространения" на стр. 250)
- [Создание запроса особых цен из возможности](#) (на стр. 251)
- [Задание родительской и дочерней возможностей](#) (на стр. 251)
- [Создание регистрации сделки из возможности](#) (на стр. 253)
- [Разбиение дохода для возможности между участниками команды](#) (на стр. 253)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 118)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей

В приложении Oracle CRM On Demand предоставляются области, в которых можно отслеживать информацию о партнерах и конкурентах для своих возможностей. Например, может потребоваться отслеживать компании (субъекты), с которыми ведется коммерческая деятельность для возможности XYZ, или компании (субъекты), с которыми завершена деятельность для возможности XYZ.

Для этого сначала следует связать субъекта, действующего как партнер, с записью возможности (можно связать неограниченное число субъектов партнеров или конкурентов). Затем добавьте информацию о партнере или конкуренте, например, достоинства или недостатки, на страницу "Изменение партнера для возможности" или "Изменение конкурента для возможности".

Перед началом работы. Создайте запись субъекта для каждого партнера или конкурента, которого необходимо связать с возможностью. Инструкции по добавлению записей см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42).

Для отслеживания партнеров и конкурентов для возможностей

- 1 Выберите возможность
 Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о бизнес-возможности выполните прокрутку вниз до раздела партнеров или конкурентов для возможности и выполните одну из следующих операций:
 - Для связывания субъекта нажмите "Добавить".
 - Для обновления информации нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим партнером или конкурентом.
- 3 На странице изменения партнера или конкурента для возможности введите требуемую информацию.
 В следующей таблице приведены описания информации в некоторых полях для отслеживания сведений о партнере или конкуренте.

Поле	Комментарии
------	-------------

Поле	Комментарии
Партнер для возможности	Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как партнера, связанного с этой возможностью. Это обязательное поле.
Конкурент для возможности	Щелкните значок "Поиск" и выберите субъекта, чьи отношения и информацию требуется отслеживать как конкурента, связанного с этой возможностью. Это обязательное поле.
Роль	Выберите параметр, который определяет отношения между возможностью и этим субъектом. Это обязательное поле.
Обратная роль	Выберите параметр, который определяет обратные отношения или роли. Это обязательное поле.
Дата начала	Это поле используется для записи даты начала партнерства. Значение по умолчанию – сегодняшняя дата. Это обязательное поле.
Дата окончания	В это поле можно внести дату окончания срока действия партнерства.
Основной контакт	Контакт основного партнера или конкурента для этой возможности.

4 Сохраните запись.

Доступ к инструктору подготовки процесса продаж

На каждом этапе продаж бизнес-возможности компании может потребоваться собрать особую информацию в соответствии с принятой деловой практикой. Чтобы помочь пользователю в сборе информации, администратор компании может настроить контрольные задачи, требующие ввода определенной информации, и добавить информацию, которую пользователь должен просматривать в каждой фазе процесса продаж.

Примечание. Компания может настроить различные процессы продажи (этапы, возможности и информацию инструктора) для различных ролей и типов бизнес-возможностей. Например, если некоторые торговые представители продают продукты, а другие продают услуги, они могут быть связаны с различными ролями и, в результате, видеть различные параметры для этапов продаж и различные руководства в инструкторе подготовки процесса продаж.

Порядок доступа к информации инструктора, связанной с этапами продаж

1 Выберите бизнес-возможность.

Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице "Сведения о возможности" нажмите кнопку "Подготовка".

- 3 Просмотрите на странице "Подготовка процесса" информацию, заданную администратором компании, и соответствующим образом обновите запись бизнес-возможности.

СОВЕТ. Можно распечатать информацию, нажав правую кнопку мыши на странице "Подготовка процесса".

ПРИМЕЧАНИЕ. В разделе "Полезные ресурсы" нажмите "Представление" в строке любого вложения для получения дополнительных сведений.

- 4 Чтобы обновить бизнес-возможность, нажмите "Правка" и исправьте информацию о записи в соответствии с рекомендациями инструктора.
- 5 Сохраните запись бизнес-возможности.
- 6 При обновлении поля "Этап продаж" приложение предлагает заполнить обязательные поля. Кроме того, можно обновить поля, для которых заданы определенные значения по умолчанию.
- 7 Нажмите "Закрыть" в окне "Подготовка процесса".

Если администратор компании настроил соответствующее действие, то при сохранении записи к этой бизнес-возможности и связанному субъекту этой бизнес-возможности добавляются некоторые задачи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов подготовки](#) (см. "[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#)" на стр. 1444)

Связывание продуктов с возможностями

Связывание продуктов с возможностями позволяет выполнить:

- Отслеживание того, какие продукты принадлежат возможности
- Подсчет выручки от возможности на базе выручки от продукта
- Основные прогнозы компании относительно выручки по продукту или количеству продуктов

Можно также связать продукт с возможностью при создании возможности. Если администратор компании включил кнопку "Сохранить и добавить продукт" на странице изменения возможности, можно нажать кнопку "Сохранить и добавить продукт", чтобы сохранить запись о новой возможности и перейти на страницу "Изменение дохода от продукта". Если пользователь отменяет добавление записи о доходе от продукта, то система Oracle CRM On Demand откроет страницу сведений о возможности для ранее сохраненной записи о возможности.

Перед началом работы. Компания должна сообщить пользователям, какой метод прогнозирования будет использоваться. Этот метод определяет, какие поля необходимо выбрать при связывании продуктов с возможностями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для расчета дохода от возможности на основании дохода от продукта нажмите кнопку "Обновление итогов по возможности". Этот расчет может варьироваться в зависимости от того, установлен ли для пользователя параметр "Усреднение вероятности продуктов включено" в профиле компании.

К расчету применяются следующие условия:

- Если включен параметр "Усреднение вероятности продуктов включено", то нажатие кнопки обновления итогов по возможности обновит доход по возможности и вероятность возможности с учетом каждого связанного продукта. Ожидаемый доход будет вычислен на основе средней вероятности для всех связанных продуктов.
- Если для продукта не включен параметр "Усреднение вероятности продуктов включено", то нажатие кнопки обновления итогов по возможности обновит доход по возможности на основе полного дохода продукта для каждого связанного продукта. Значение вероятности для возможности не обновляется; поэтому ожидаемый доход будет вычислен на основе существующего процента.

Для правильной работы кнопки обновления итогов по возможности на странице "Изменение дохода от продукта" должны быть отображены и заполнены поля "Количество" и "Доход". Администратор компании может настроить макет страницы для пользователя, чтобы сделать эти поля доступными.

Процедура связывания продуктов с возможностями

- 1 Выберите возможность.
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку вниз до раздела дохода по продукту для возможности и выполните одну из следующих операций:
 - Для связывания продукта нажмите "Добавить".
 - Для обновления информации о продукте нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим продуктом.
- 3 На странице изменения дохода по продукту для возможности заполните поля "Количество", "Закупочная цена" и "Дата закрытия".
- 4 Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".
- 5 Если прогнозируемая выручка компании базируется на выручке от продукта и требуется включить эту запись выручки от продукта как часть прогнозируемых итогов выручки или прогнозируемых количеств (или обоих), установите флажок "Прогноз".
ПРИМЕЧАНИЕ. Если прогнозируемый доход компании базируется на доходе от возможностей, а не от продуктов, установите флажок "Прогноз" в записи дохода по продукту для возможности.
- 6 Сохраните запись.

Подсчет выручки от возможности на базе выручки от связанного продукта

- 1 Выберите возможность.
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку вниз до раздела "Выручка по продуктам" и выполните одну из следующих операций:
 - Для связывание продукта нажмите "Добавить".
 - Для обновление информации о продукте нажмите ссылку "Правка" рядом с существующим продуктом. (Если разрешено внутритекстовое редактирование, можно отредактировать поля выручки от продукта прямо на странице "Сведения о возможности". Подробнее о редактировании полей в разделах связанной информации см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 76).)
- 3 На странице изменения выручки от продукта для возможности заполните поля "Количество", "Закупочная цена", "Дата начала/закрытия".
- 4 Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".
- 5 Сохраните запись.
- 6 На странице сведений о возможности нажмите кнопку обновления итогов по возможности в разделе дохода от продукта для возможности.

Будет вычислен доход от продукта для каждого связанного продукта и показан в полях "Доход" и "Ожидаемый доход" для возможности.

Для того, чтобы прогнозы компании базировались на записях выручки продукта

- 1 Выберите возможность.

Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку вниз до раздела дохода по продукту для возможности и выполните одну из следующих операций:
 - Для связывания продукта нажмите "Добавить".
 - Для обновления информации о продукте щелкните ссылку "Правка". (Если разрешено внутритекстовое редактирование, можно отредактировать поля дохода от продукта для возможности на странице сведений о возможности. Подробнее о редактировании полей в разделах связанной информации см. в разделе [Обновление связанных записей из основных записей](#) (на стр. 76).)
- 3 На странице изменения дохода от продукта для возможности:
 - a заполните поля "Количество", "Закупочная цена", "Дата начала/закрытия".
 - b Убедитесь, что дата в поле "Дата начала/закрытия" попадает в период прогноза и что владельцем записи является участник прогноза.
 - c Установите флажок "Прогноз" для указания того, что требуется учет этой записи при подсчете итогов прогнозируемой выручки.

- d** Если продукт представляет периодическую выручку, заполните поля "Частота" и "Число периодов" в разделе "Информация о периодической выручке".

4 Сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если продукт не продается, можно обновить связанную дату начала/закрытия и снять флажок "Прогноз" на странице "Выручка от продукта" для того, чтобы предотвратить добавление выручки от продукта в прогнозы компании. И наоборот, если заблокирован один из нескольких продуктов, связанных с возможностью, можно удалить этот продукт из возможности и создать другую возможность для этого продукта с целью предотвращения включения его выручки в прогноз.

Поля дохода от продукта для возможности

В приведенной ниже таблице содержится информация о полях дохода от продукта. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

ВНИМАНИЕ! Если прогнозы компании базируются на продуктах, информация, вводимая для выручки от продукта, может повлиять на расчеты.

Поле	Описание
Ключевая информация о продукте	
Название продукта	Могут быть выбраны только продукты с пометкой "Заказ разрешен", установленной администратором компании. Когда пользователь связывает продукт с возможностью, эти поля копируются из определения продукта: Категория продукта, Артикул, Тип, Состояние и Описание.
Количество	Число единиц, заказанных клиентом. Для продукта с периодической выручкой введите количество за повторяющийся период. Например, при ежемесячной отправке 10 картриджей для принтера введите 10.
Закупочная цена	Цена продукта.
Выручка	Количество, умноженное на закупочную цену. Доход невозможно перезаписать. Это поле влияет на прогнозы по продуктам для возможности.
Категория продукта	Категория, перенесенная с определением продукта. Только для чтения.
Артикул	Число, перенесенное с определением продукта. Только для чтения.
Тип	Тип, перенесенный с определением продукта. Только для чтения.
Состояние	Состояние, перенесенное с определением продукта. Только для чтения.
Описание	Дополнительная информация о продукте. Макс. длина - 250 символов.
Информация о периодической выручке	

Поле	Описание
Дата начала/закрытия	<p>Эта дата переносится из даты закрытия возможности. Для элемента выручки от продукта эта дата является ожидаемой датой закрытия. Для периодического продукта с датой закрытия, оканчивающейся в последний день месяца, и датой начала в середине месяца добавьте одну запись для полной периодической цены и другую запись для соответствующего заказа.</p> <p>Например, поставка бумаги начинается 15 мая. После этого отправляется бумага на сумму 500 долл. в конце каждого месяца до конца года.</p> <p>Для заказа в середине месяца добавьте запись продукта со следующими значениями: Выручка = \$250 Количество = 1</p> <p>Для периодического заказа добавьте вторую запись продукта со следующими значениями: Выручка = \$500 Количество = 1 Частота = Ежемесячно Число периодов = 7 (с июня по декабрь).</p>
Частота	<p>Частота для периодического продукта</p> <p>Термин <i>Раз в две недели</i> означает "каждые две недели".</p> <p>Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Число периодов".</p>
Число периодов	<p>Число периодов для периодической выручки от продукта. Макс. число периодов для периодической выручки - 260. Общая продолжительность времени для числа периодов зависит от выбранной частоты (в поле "Частота"). Например, в случае еженедельной периодической выручки можно отслеживать выручку до пяти лет.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если заполняется это поле, следует также заполнить поле "Частота".</p>
Сведения о продажах	
Этап продаж	Только чтение. Этап продаж переносится из возможности.
Вероятность	<p>Вероятность успешного результата для продажи продукта. Исходное значение этого поля переносится из этапа продаж для возможности. Пользователь в случае необходимости может изменить это значение для лучшего отображения конкретного продукта.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Когда изменяется этап продаж, в поле "Вероятность" в записи возможности снова устанавливается значение по умолчанию, соответствующее новому этапу продаж, но значение в поле "Вероятность" продукта не перезаписывается.</p>
Ожидаемая выручка	Значение в валюте, подсчитанное путем умножения значения поля "Выручка" на значение поля "Вероятность (%)".
Субъект	Субъект, связанный с этой возможностью. Только чтение.

Поле	Описание
Владелец	<p>Лицо, назначенное для этой возможности. Это значение автоматически устанавливается для владельца возможности. Последующие изменения владельца возможности не отражаются в этом поле.</p> <p>Как правило, владелец может обновлять сведения записи, передавать эту запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа могут быть скорректированы для ограничения или расширения прав доступа пользователя.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в прогнозы, а также отчеты, выполняемые пользователем или его менеджерами (на страницах отчетов и информационной панели).</p> <p>Каждая запись имеет только одного владельца. Однако записи возможностей могут использоваться совместно с другими пользователями с помощью страниц "Команда контакта" или "Команда субъекта". Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).</p>
Прогноз	Индикатор включения этого продукта в прогнозируемые итоги.

Анализ каналов распространения

В стандартном выпуске Oracle CRM On Demand на главной странице возможностей в разделе "Анализ канала распространения за текущий квартал" отображается ежеквартальный анализ канала распространения в виде диаграммы. Этот анализ позволяет выявить бизнес-возможности и проблемы. В этом разделе главной страницы возможностей можно навести указатель мыши на диаграмму, чтобы просмотреть конкретные сведения, щелкнуть сегмент, чтобы просмотреть подробный отчет, или изменить категории в раскрывающемся списке, чтобы просмотреть другие отчеты с анализом возможностей и дохода. Например, можно создать анализ, в котором показано число возможностей по регионам.

Кроме того, можно выполнить любую из следующих операций:

- Используйте этот анализ для просмотра своих сделок в цикле продаж, чтобы принять меры в случае необходимости.
- Отфильтруйте по параметру "Среднее время от начала этапа (в днях)", чтобы увидеть, не "застряли" ли сделки (и где именно).
- Отфильтруйте по параметру "Число возможностей", чтобы увидеть, сколько возможностей находятся на каждой из стадий цикла продаж.
- Выведите на экран список сделок в каждом этапе – это поможет сосредоточиться на областях, требующих внимания.
- Перейдите на информационную панель "Канал распределения" для просмотра исторических и относительных проекций общей эффективности.

Создание запроса особых цен из возможности

Можно создать запрос особых цен из возможности.

Примечание. Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Перед началом работы. В стандартном приложении запрос особых цен для возможности не отображается. Для его добавления на страницу "Сведения о возможности" администратор компании должен предоставить роли пользователя доступ только на чтение к связанной информации для возможностей. Затем пользователь должен щелкнуть ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения о возможности" и добавить запрос особых цен как раздел "Связанная информация" (см. [Изменение макета страницы "Сведения"](#)) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).

Чтобы создать запрос особых цен для возможности

- 1 Выберите возможность.
 Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку до связанной информации запроса особых цен и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Сведения о продукте с особой ценой" введите необходимую информацию и сохраните запись.
 Подробнее о полях см. в разделе [Поля продукта с особой ценой](#) (см. ["Поля страницы продукта с особой ценой"](#) на стр. 421).

Задание родительской и дочерней возможностей

Возможности можно организовать в виде иерархии (как, например, в случае возможности продаж, включающей несколько компонентов), связывая их отношениями "родительская-дочерняя". На основе дочерней возможности можно создать родительскую возможность, и наоборот.

Если удалить родительскую возможность, с которой были связаны дочерние возможности, связи между родительской и дочерними записями уничтожаются, однако дочерние возможности продолжают существовать как активные записи. Поле "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" остается заполненным в записи дочерней возможности на тот случай, если родительская возможность будет впоследствии восстановлена со страницы "Удаленные элементы".

Если связать дочернюю возможность с новой записью родительской возможности, ее поля "Идентификатор родительской сделки", "Родительская возможность" и "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" заполняются значениями, соответствующими новой родительской записи. В случае восстановления первоначальной родительской записи ее связь с дочерней записью не восстанавливается.

Если удалить одну из дочерних возможностей, родительская возможность и все остальные дочерние возможности остаются активными записями, а удаленная дочерняя возможность перемещается на страницу "Удаленные элементы". Она больше не включается в список связанной информации "Дополнительные возможности" для родительской возможности, однако поля "Идентификатор

родительской сделки", "Родительская возможность" и "Внешний уникальный идентификатор родительской возможности" в удаленной дочерней записи сохраняют свои значения.

Далее описываются процедуры определения родительских и дочерних возможностей:

Задание родительской возможности

- 1 Выберите возможность, которую требуется сделать дочерней.
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 На странице "Изменение возможности" щелкните значок поиска рядом с полем "Родительская возможность".
- 4 В окне "Поиск" выберите или создайте родительскую возможность.
- 5 Сохраните запись.

Задание дочерней возможности

- 1 Выберите возможность, которую требуется сделать родительской.
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 На странице "Изменение возможностей" нажмите кнопку "Создать" рядом со списком элементов, связанных с дополнительными возможностями.
- 4 В окне "Поиск" выберите или создайте дочернюю возможность.
- 5 Сохраните запись.

Удаление иерархии возможностей

- 1 Выберите дочернюю возможность.
Инструкции по выбору бизнес-возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о возможностях" нажмите "Изменить".
- 3 В поле "Родительская возможность" удалите текущее значение и введите или выберите (используя значок поиска) новое значение.
- 4 Сохраните запись.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поиск записей](#) (на стр. 46)
- [Поля для возможности](#) (на стр. 256)

Создание регистрации сделки из возможности

Можно создать регистрацию сделки из возможности.

Примечание. Эта функция доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Перед началом работы. В стандартном приложении Oracle CRM On Demand раздел "Регистрация сделки" не отображается. Для его добавления на страницу "Сведения о возможности" администратор компании должен предоставить роли пользователя доступ только на чтение к связанной информации для возможностей. Затем пользователь должен щелкнуть ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения о возможности" и добавить регистрацию сделки как раздел "Связанная информация" (см. [Изменение макета страницы "Сведения"](#)) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).

Чтобы создать регистрацию сделки из возможности

- 1 Выберите возможность.
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о возможности выполните прокрутку до связанной информации регистрации сделки и нажмите "Создать".
- 3 На странице "Изменение регистрации сделки" введите запрошенную информацию.
Подробнее о полях см. в разделе [Поля регистрации сделки](#) (см. ["Поля регистраций сделок"](#) на стр. 394). Информацию относительно связывания существующих регистраций сделок с существующими возможностями и изменения существующих связей между этими элементами см. в разделе [Связывание регистраций сделок с возможностями](#) (на стр. 391).

Разбиение дохода для возможности между участниками команды

Доход от возможности можно разбить между участниками команды для возможности. Тип прогноза "Доход от возможности" использует эти разбиения дохода, чтобы вычислить доход, указанный в записи о возможности. Подробнее о прогнозе см. в разделах [Прогнозы](#) (на стр. 258) и [О возможностях и прогнозах](#) (на стр. 238). Для получения дополнительной информации о командах для возможностей см. раздел [О командах для возможностей](#) (см. ["О командах бизнес-возможностей"](#) на стр. 255).

Чтобы разбить доход от возможности между членами команды

- 1** Выберите возможность.
Подробнее о выборе возможностей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о возможности" выполните прокрутку вниз до раздела "Команда для возможности" и выполните одно из следующих действий:
 - Чтобы добавить члена команды, нажмите "Добавление пользователей".
 - Чтобы обновить информацию члена команды, нажмите "Изменение пользователей".
- 3** На странице "Команда для возможности – изменение пользователей"
 - a** Для каждого члена команды введите информацию в обязательные поля, включая поле "Процент разбиения (%)".
 - b** Нажмите кнопку "Разбиение распределения", чтобы распределить процент разбиения равномерно среди членов команды. (Необязательно.)
 - c** Нажмите кнопку "Обновить итоги", чтобы повторно вычислить разбиение дохода и итоги. (Необязательно.)

ПРИМЕЧАНИЕ. Кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения" не отображаются, если не выбран параметр "Включить разбивку дохода по сделке" в профиле компании, см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).
- 4** Сохраните запись.

Поля команды для возможности

В следующей таблице описаны некоторые поля команд для возможностей.

Поле	Комментарии
% разбиения	В этом поле показан процент дохода для каждого члена команды. Значение по умолчанию: 100 % для владельца возможности и 0 % для других членов команды.
Разбиение дохода	Это расчетное поле только для чтения. Доли дохода вычисляются путем умножения дохода от возможности на процент разбиения (%).
Роль пользователя	Выберите параметр, который определяет отношения между членом команды и командой для возможности. Это обязательное поле.
Доступ к возможности	Определяет доступ члена команды к записи о возможности. Это обязательное поле.

О командах бизнес-возможностей

Для некоторых типов записей, таких как субъекты, контакты и бизнес-возможности, можно разрешить совместный доступ к записи команде пользователей. Для того, чтобы предоставить пользователю совместный доступ к записи, добавьте пользователя в команду для выбранной записи. После этого задайте уровень доступа пользователя к записи и к указанным связанным записям.

Обратите внимание на нижеследующие замечания, касающиеся команд бизнес-возможностей, команд субъектов и доступа к записям бизнес-возможностей.

- Если на странице "Профиль компании" установлен флажок "Разрешить наследование от родительской команды", члены команды для субъекта автоматически добавляются к команде для возможности, когда возможность привязывается к субъекту. (Точно так же, члены команды для субъекта могут автоматически стать членами команды для контакта, когда контакт привязывается к субъекту.)
- Если требуется отключить автоматическое добавление пользователя к команде для возможности, когда запись возможности привязывается к субъекту, снимите флажок "Разрешить наследование от родительской команды" на странице "Профиль компании". Это предотвратит автоматическое добавление члена команды для субъекта к команде для возможности.

Можно добавлять пользователей к командам для возможности следующими способами:

- С помощью кнопки "Добавление пользователей" на странице сведений о записи.
- С помощью менеджера назначений. Для получения дополнительной информации см. раздел [О правилах назначения](#) (на стр. 1420).
- С помощью групп. Для получения дополнительной информации см. раздел [Управление группами](#) (на стр. 1363).

Для проверки отсутствия доступа пользователя к бизнес-возможностям, связанным с субъектом, убедитесь, что пользователю не предоставлен такой доступ, следующими способами:

- Пользователь не включен в команду для возможности.
- У пользователя нет подчиненного, который включен в команду для возможности.
- Пользователь не был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к возможностям.
- Возможность не включена в книгу, к которой причислен пользователь, или в любую из ее подкниг.
- У пользователя нет доступа к записям возможности, согласно параметрам настройки роли.
- Для уровня доступа типа записи для возможности, связанной с субъектом, установлено любое допустимое значение, кроме следующих: "Нет доступа" или "Наследование от основного объекта".

Поля для возможности

Страница "Редактирование возможностей" используется для добавления возможности или обновления сведений о существующей возможности. На странице "Редактирование возможностей" представлен полный набор полей для возможности.

СОВЕТ. Информацию о возможности можно изменять на странице "Список возможностей" и "Сведения о возможности". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

ВНИМАНИЕ! Вводимая для возможностей информация влияет на прогнозы выручки компании.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о возможностях	
Имя бизнес-возможности	Имя данной возможности.
Организация	Субъект, связанный с данной возможностью.
Родительская возможность	Родительская возможность, связанная с данной возможностью.
Этап продаж	Этапы процесса продаж, такие как "Подтвержденная зацепка", "Формирование концепции", "Краткий список", "Выбрано", "Переговоры", "Закрыто/Реализовано" или "Закрыто/Не реализовано".
Следующий шаг	Следующее действие, которое необходимо выполнить для данной возможности.
Выручка	Сумма дохода для возможности. Значение по умолчанию – ноль. Это значение влияет на прогнозы по доходу для возможности. ПРИМЕЧАНИЕ. Значения по умолчанию, указанные для данного поля, игнорируются.
Дата закрытия	Ожидаемая дата закрытия возможности. По умолчанию в качестве даты закрытия задается та же дата, что в поле "Дата создания". Если дата закрытия возможности отличается, необходимо изменить поле "Дата закрытия", так как дата закрытия используется для формирования прогнозов.
Прогноз	Установленный флажок означает, что данная возможность включена в расчет прогнозируемой выручки.
Сведения о продажах	
Статус	Статус возможности, например "Отложено", "Не реализовано" или

Поле	Описание
	"Реализовано".
Приоритет	Уровень приоритета данной возможности, такой как "Высокий", "Средний" и "Низкий".
Источник зацепки	Категория основного источника, например "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - торговая выставка", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Партнер", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешн. источник", "Веб-сайт" или "Другое".
Исходная кампания	Кампания, создавшая данную возможность. Если возможность создается в процессе преобразования зацепки, это поле автоматически заполняется данными поля "Кампания" записи зацепки. Если возможность создается пользователем, данное поле может быть заполнено им.
Вероятность (%)	<p>Процент, отражающий степень уверенности в том, что сделка будет закрыта с заданной выручкой в указанную дату закрытия. В поле "Вероятность (%)" по умолчанию содержится значение, связанное с выбранным этапом продаж.</p> <p>При необходимости данное значение можно изменить, но лучше оценить свою конкретную возможность, пока она находится на этапе продаж. Однако при изменении этапа продаж значение поля "Вероятность" по умолчанию устанавливается равным значению, связанному с новым этапом продаж.</p>
Ожидаемая выручка	Текущее значение, рассчитанное на основе значения поля "Выручка", умноженного на значение поля "Вероятность (%)". Чем ниже значение поля "Вероятность", тем меньше ожидаемое значение, включенное в прогноз выручки.
Основание для реализации/потери	Основание реализации или потери возможности, например "База установок", "Цена", "Отношение", "Опыт работы", "Нет текущего проекта", "Нет средств", "Не подтверждено", "Не реализовано - конкуренция", "Не реализовано - нет решения" или "Другое".
Дополнительные сведения	
Изменено	Имя лица, которое создало или последним обновило запись возможности. Затем следуют дата и время обновления.
Владелец	<p>Лицо, назначенное данной возможностью. Обычно владельцу разрешается обновлять сведения записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно уменьшать или расширять.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").</p> <p>У каждой записи есть только один владелец. Однако допускается совместное использование записей возможности с другими</p>

Поле	Описание
	пользователями на страницах "Команда для возможности" или "Команда субъекта". Инструкции см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
Переназначить возможность	<p>Указывает, что данная возможность должна быть переназначена. Если администратор компании задал правила переназначения возможностей, установка данного флажка инициирует повторную обработку возможности диспетчером назначений и ее назначение в соответствии с заданными правилами.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Время переназначения записей сильно зависит от сложности заданных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки на систему. В случае возможностей время обработки также зависит от числа членов команды для возможности, а также числа субъектов и контактов, связанных с записью. При переназначении записи меняется имя владельца.</p>
Описание	Дополнительная информация о возможности. Например, в описание возможности может входить процентная ставка по продукту (500 частей) и субъект (корпорация Асте). Это поле ограничено 16350 символами.

Прогнозы

Используйте страницы прогноза для просмотра, корректировки и отправки прогнозов. *Прогноз* – это сохраненный статический отчет об ожидаемых доходах за определенный промежуток времени. Oracle CRM On Demand вычисляет прогнозы на каждый квартал и разбивает эту информацию по финансовым месяцам.

Прогнозы в Oracle CRM On Demand автоматизируют обработку, которая нередко выполняется вручную, иногда с недостаточной точностью. Прогнозы помогают компаниям разрабатывать стратегии продаж. Кроме того, они помогают компаниям определять будущие бизнес-потребности, предоставляя руководителям точную и своевременную информацию относительно ожидаемых продаж и ежеквартального продвижения в направлении реализации целей. Отдельным торговым представителям не требуется накапливать статистику. Вместо этого они решают, когда включить запись в свои прогнозы. Дальнейшая обработка выполняется автоматически.

Прогнозы компании могут базироваться только на одном из следующих показателей:

- Доход для возможности
- Доход по продукту для возможности и количества, связанные с возможностями
- Выручка субъекта

■ Выручка контакта

Снимки прогнозов сохраняют прогнозируемую информацию по возможности, продукту или выручке и скорректированные прогнозируемые итоги, так что пользователи и руководители могут просматривать и оценивать прогнозируемую динамику. Кроме того, пользователь может просматривать сохраненные прогнозы для изучения истории возможностей, с которыми в настоящее время работает его группа.

Компания настраивает еженедельное или ежемесячное выполнение прогнозов. В начале указанного дня (первая минута после полуночи в часовом поясе главной установки) Oracle CRM On Demand автоматически генерирует прогноз и отображает сигнал на странице "Моя главная страница". После получения этого сигнала можно просмотреть прогноз и проанализировать вновь рассчитанный канал распределения, прогноз и закрытый доход в сравнении с информацией о квотах.

За час до планового формирования следующего прогноза текущий прогноз автоматически архивируется, при этом предотвращается возможность редактирования этого прогноза.

Работа с главной страницей прогнозов

Главная страница прогнозов является отправной точкой для управления прогнозами. На этой странице содержатся списки сводной информации о прогнозах, имеющих отношение к пользователю.

Можно ограничить число записей на главной странице прогнозов двумя различными способами:

- Найдите конкретные прогнозы, нажав заголовок столбца для сортировки записей на базе этого столбца, затем нажмите букву на панели алфавита, чтобы отображались только записи, начинающиеся с этой буквы. Также можно ввести символы в текстовом поле и нажать "Искать", чтобы найти записи, начинающиеся с этих символов. Нажмите ссылку "Все" для отображения полного списка прогнозов.
- Число отображаемых записей. Скорректируйте значение в этом поле, чтобы отображалось большее или меньшее число записей в сводном списке.

Прогнозы на главной странице прогнозов перечисляются в соответствии с датой создания, наиболее свежие прогнозы находятся в начале списка. Кроме этого, предоставляется сводка важной информации:

- Состояние представляет собой текущее состояние прогноза. Успешно завершенные прогнозы имеют состояние "Активный". Прогноз с состоянием "Отправлено" указывает, что прогноз готов для просмотра руководством.
- Выручка канала распределения является комбинированной выручкой от всех записей независимо от установки флажка "Прогноз" или этапа продаж в отдельных записях. Выручка канала распределения не применима к прогнозам выручки субъекта или контакта.
- Прогнозируемая выручка равняется общей выручке для всех записей с установленным флажком "Прогноз".
- Закрытая выручка равняется общей выручке для всех возможностей или выручке от продукта со значением этапа продаж "Закрыто-Реализовано". Для выручки субъекта и контакта значение поля состояния "Закрыто" вызывает включение этой записи в расчет закрытой выручки. Закрытая выручка

рассматривается как сумма выручки, принадлежащей прогнозируемому периоду, который базируется на датах открытия и закрытия для записи.

Управление прогнозами

Для управления прогнозами выполняются следующие задачи:

- [Рассмотрение прогнозов](#) (см. "[Просмотр прогнозов](#)" на стр. 261)
- [Обновление прогнозов](#) (на стр. 263)
- [Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты](#) (на стр. 264)
- [Просмотр истории прогнозов](#) (на стр. 265)
- [Отправка прогнозов](#) (на стр. 265)
- [Отмена отправки прогнозов](#) (на стр. 266)
- [Обслуживание квот](#) (см. "[Управление квотами](#)" на стр. 267)
- [Обслуживание прогнозов своей команды](#) (на стр. 268)

Примечание. Прогнозы рассчитываются с учетом ролей пользователей и иерархий формирования отчетов. Для успешного создания отчетов все пользователи с ролью, назначенной как роль прогнозов, должны быть активны (т. е. должны иметь статус "Активный" в записи пользователя), а также должны иметь соответствующего менеджера – получателя отчетов, определенного в записи пользователя.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля прогнозов](#) (на стр. 271)
- [Работа с главной страницей прогнозов](#) (на стр. 259)
- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255)

- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 1267)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)

Просмотр прогнозов

Прогнозы генерируются автоматически еженедельно или ежемесячно, согласно установкам в компании. При каждой генерации нового прогноза выводится сообщение об этом на главной странице пользователя. Получив это уведомление, следует просмотреть прогноз. При просмотре прогноза месяцы сводки прогноза приводятся в соответствие с финансовым календарем компании. Если используется финансовый календарь 4-4-5, 5-4-4 или пользовательские финансовые календари, периоды прогноза компании могут не соответствовать григорианскому календарю. Поэтому, если возможность приходится на календарный месяц июнь, это не означает, что она будет прогнозироваться в финансовом месяце июнь. Дополнительные сведения о пользовательских финансовых календарях см. в разделе [О финансовых календарях](#) (см. "[Финансовые календари](#)" на стр. 1142).

ПРИМЕЧАНИЕ. При использовании пользовательских финансовых календарей периоды прогноза основаны на финансовых годах и месяцах, определенных администратором компании.

Для просмотра прогнозов

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".

"Главная страница прогнозов" содержит сводную информацию о прогнозе, в которую входит "Состояние", "Канал распределения" и "Выручка на момент закрытия". Можно отсортировать сводку по прогнозу по состоянию, дате прогноза или владельцу (доступно только руководителям). Канал распределения не имеет значения для прогнозов выручки субъектов или контактов.

- 2 В разделе "Главная Страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для прогноза, который требуется просмотреть.
- 3 На странице "Сведения по прогнозу" просмотрите информацию в следующих разделах:

- **Сводка по прогнозу.** В данном разделе сведены прогнозы за фискальный квартал и месяц. Список "Сводка по прогнозу" предоставляет данные по следующим разделам: "Квота", "Выручка на момент закрытия", "% квоты", "Количество прогнозов", "Наилучшие показатели", "Канал распределения" и "Ожидаемая выручка". Сводный список можно отфильтровать по месяцам.

Сводка команды по месяцам. В данном разделе содержатся списки прогнозов для каждого участника команды. Для руководителей доступны следующие поля прогноза: "Месяц", "% квоты", "Количество прогнозов", "Выручка на момент закрытия", "Наилучшие показатели", "Канал распределения", "Дата последнего обновления владельцем" (участник команды). При детальном просмотре информации в строке конкретного участника команды в "Сводке команды", появится страница с соответствующими сведениями о прогнозах для выбранного пользователя. На этой странице содержится индивидуальная сводка по прогнозу и прогнозируемая выручка участника команды (в разделах "Мои бизнес-возможности", "Моя выручка" и "Мои продукты").

ПРИМЕЧАНИЕ. Для прогнозов типа "Выручка субъекта" и "Выручка контакта" сводные разделы не содержат позиций "Канал распределения", "Наилучшие показатели" и "Ожидаемая выручка".

- **Сводка по продуктам команды.** (Только для прогнозов с типом продукта для возможности). Данный раздел содержит список прогнозируемых продуктов для каждого участника команды. Для руководителей дополнительно доступны поля: "Количество на момент закрытия", "Прогнозируемое количество", "Количество каналов", "Закрытый доход" и "Ожидаемый доход" по псевдониму владельца (участника команды) и продукту. При детальном просмотре информации в строке конкретного участника команды в "Сводке по продуктам команды" появится страница с соответствующими сведениями о прогнозах для выбранного пользователя. На этой странице содержится индивидуальная сводка по прогнозу и прогнозируемые количества, указанные для каждого продукта в разделе "Мои продукты".

ПРИМЕЧАНИЕ. Страница "Сведения о прогнозе" содержит только пять записей для команды. Для просмотра всего списка записей нажмите "Показать весь список" в разделе "Сводка команды за месяц".

- **Мои бизнес-возможности.** Если используется прогноз типа "Выручка от бизнес-возможности", то данный раздел является частью сведения о прогнозе. В данном разделе содержится список текущих бизнес-возможностей и указывается, является ли бизнес-возможность спрогнозированной. Здесь также содержатся следующие поля для каждой бизнес-возможности: "Дата закрытия", "Имя субъекта", "Выручка" (сумма), текущий "Этап продаж" и "Дальнейшие действия", если они указаны.
- **Мои доходы.** Если используются прогнозы с типом продукта для возможности, дохода по субъекту или по контакту, то данный раздел будет показан в сведениях прогноза. В этом разделе содержится список текущих доходов и указывается, была ли запись о доходе спрогнозирована владельцем (установлен флаг прогноза). Здесь также содержатся следующие поля для каждой введенной записи о доходе: "Дата начала", "Дата закрытия", "Название продукта", "Доход (сумма)" и "Имя субъекта".

В разделе "Мои доходы" могут отображаться дополнительные столбцы (в зависимости от типа прогнозируемого дохода).

Для прогнозов дохода по продукту отображаются следующие поля:

- Имя бизнес-возможности
- Этап продаж

Для прогнозов выручки субъектов и контактов отображаются следующие столбцы:

- Категория продукта
- Состояние
- Имя контакта

- **Мои продукты.** Если используется тип прогноза продукта для возможности (сделки), то данный раздел будет показан в сведениях прогноза. Строка каждого прогнозируемого продукта выводится вместе с соответствующей категорией продукта, количеством на момент закрытия, прогнозируемым количеством, количеством каналов распределения, закрытым доходом и ожидаемым доходом. Данные значения являются суммой всех спрогнозированных бизнес-возможностей для выбранного пользовательского прогноза. Для просмотра спрогнозированных бизнес-возможностей, связанных с конкретным продуктом, щелкните название продукта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если используется тип прогноза продукта для возможности, то также можно просмотреть все прогнозируемые бизнес-возможности в определенной категории продуктов, щелкнув поле "Категория продуктов".

Проверить тип прогноза, используемый в прогнозе и основанный на поле "Тип", можно в разделе информации о прогнозе.

Просмотр и редактирование прогнозов с использованием другой валюты

Функция преобразования валюты "Показывать в" позволяет указать, в какой валюте требуется показывать прогноз. Подробнее о просмотре и редактировании прогнозов в различных валютах см. раздел [Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты](#) (на стр. 264).

Обновление прогнозов

Прогнозы являются снимками данных о выручке за определенные периоды. Если запись возможности или выручки обновляется, можно обновить некоторые значения для своего текущего неотправленного прогноза, чтобы обеспечить соответствие прогноза последней обновленной информации. Затем можно скорректировать эти записи в разделе "Сводка по прогнозу", чтобы более точно отражалась генерируемая выручка.

Обновление значений записей, которые учитываются в суммах прогноза, а затем в подсчете итогов прогноза, обеспечивает более согласованное прогнозирование. На прогноз может влиять обновление полей "Выручка", "Дата закрытия", "Этап продаж", "Вероятность", "Прогноз", "Количество" или "Состояние".

Обновление значений записей и обновление прогнозируемых сумм

- 1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".
На главной странице прогнозов перечисляются прогнозы в соответствии с датой создания, наиболее свежие прогнозы отображаются в начале списка.
- 2** В разделе "Главная страница прогнозов" щелкните ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется обновить.
- 3** На странице "Сведения о прогнозе" в разделе "Мои возможности", "Моя выручка" или "Мои продукты" нажмите ссылку "Имя возможности", "Дата начала/окончания" или "Продукт" для записи, которую требуется изменить.
- 4** На странице "Сведения" нажмите "Правка".
- 5** На странице "Правка" обновите соответствующие значения для записи возможности или выручки и нажмите "Сохранить".
- 6** Перейдите назад на страницу "Сведения о прогнозе" и нажмите ссылку "Обновление" в строке записи.
- 7** На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Сводка".
Обновляются сводные итоги прогноза на базе измененных записей возможности или выручки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для фиксации любых изменений, внесенных в записи возможности или выручки, в сводке прогноза следует нажать пункт "Сводка".

При нажатии "Сводка" все более ранние корректировки сводных итогов прогноза перезаписываются новыми значениями, полученными из записей возможности или выручки. Таким образом, после обновления записей может потребоваться скорректировать сводку прогноза, чтобы она более точно отражала ожидаемые показатели продаж.

Корректировка итогов прогноза

Торговые представители и менеджеры могут выполнять корректировки на высоком уровне по месяцам для текущей прогнозируемой выручки, чтобы обеспечить отражение в автоматически генерируемом прогнозе значений, основанных на профессиональной оценке. Можно скорректировать следующие поля сводки прогноза:

- Прогноз
- Пример

ПРИМЕЧАНИЕ. Только владелец прогноза может корректировать итоги прогноза.

Процедура корректировки итогов прогноза

- 1 Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2 В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, которую требуется скорректировать.
- 3 В разделе "Сводка прогноза" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Правка прогноза" введите скорректированные прогнозируемые значения в поля "Прогноз" или "Пример".
- 5 Нажмите "Обновить итоги" для подтверждения скорректированных значений, затем нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Выручка в наилучшем случае (поле "Пример") не применяется к прогнозам выручки субъекта или контакта.

Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты

Функция преобразования валют отображения позволяет задавать валюту, в которой будет выражен прогноз. По умолчанию прогноз отображается в местной национальной валюте (валюта по умолчанию, выбранная в профиля пользователя, или валюта по умолчанию данной компании). Прогнозы можно также редактировать в выбранной валюте в случае управления возможностями в нескольких экономических зонах.

Если прогноз редактируется при отображении в евро (EUR), пользователь может вводить значения прогноза в евро. После сохранения отредактированного прогноза он пересчитывается в валюте данной компании по умолчанию и сохраняется.

Для просмотра прогноза в другой валюте

- 1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2** На главной странице "Прогноз" нажмите ссылку "Дата прогноза" для прогноза, который требуется просмотреть.
- 3** На странице "Сведения о прогнозе" выберите валюту из списка "Просмотреть в" в строке заголовка "Сводное представление прогноза".

По умолчанию в качестве валюты, в которой отображаются значения, используется валюта по умолчанию из профиля пользователя. Если валюта в профиле пользователя не определена, по умолчанию в списке выбора "Просмотреть в" отображается валюта по умолчанию данной компании. Для выбора доступны все активные валюты данной компании.

При выборе валюты представления значения прогноза преобразуются из значений в валюте хранения прогноза (валюты компании) в выбранную валюту представления с использованием обменных курсов, действующих на дату прогноза.

При переходе к детализации записи прогноза или при выборе валюты представления, для которой не определен действительный обменный курс на дату прогноза, прогноз отображается в валюте по умолчанию данной компании и отображается рекомендательное сообщение.

Просмотр истории прогнозов

Предусмотрена возможность просмотра истории прогнозов для определения тренда по времени.

Процедура просмотра истории прогнозов

- 1** Перейдите на вкладку 'Прогноз'.
- 2** В разделе 'Главная страница прогнозов' нажмите заголовок столбца, в котором требуется отсортировать записи.
- 3** Просмотрите тренды по времени для прогноза, канала распределения и закрытой выручки.

Отправка прогнозов

Последним шагом создания прогноза является его отправка менеджеру для рассмотрения. Если прогноз отражает суммы, которые требуется включить в прогнозы компании, следует отправить прогноз.

ПРИМЕЧАНИЕ. Менеджеры могут отправлять прогнозы для своих непосредственных подчиненных. Этот параметр должен быть выбран при настройке определения прогноза. Если этот параметр не выбран,

менеджеры не смогут отправлять свои прогнозы, пока все их непосредственные подчиненные не отправят свои прогнозы.

Отправленные прогнозы невозможно редактировать. Если требуется скорректировать отправленный прогноз, ваш менеджер или администратор сначала должен разблокировать эту запись (отменить отправку). Подробнее см. в разделе [Отмена отправки прогнозов](#) (на стр. 266).

Процедура отправки своего прогноза

- 1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2** В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется отправить.
- 3** На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Отправить прогноз" в строке заголовка "Сводка по прогнозу".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Отмена отправки прогнозов](#) (на стр. 266)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)

Отмена отправки прогнозов

Для того, чтобы владелец прогноза мог обновить отправленный прогноз, сначала менеджер или администратор должен разблокировать запись (отменить отправку).

Процедура отмены отправки прогноза

- 1** Перейдите на вкладку "Прогнозы".
- 2** В разделе "Главная страница прогнозов" нажмите ссылку "Дата прогноза" для записи прогноза, который требуется разблокировать.
- 3** На странице "Сведения о прогнозе" нажмите "Отменить отправку прогноза".

В результате этой операции прогноз разблокируется, позволяя прямым отчетам обновлять и корректировать их прогнозы, а затем повторно отправлять прогнозы.

ПРИМЕЧАНИЕ. При нажатии "Отменить отправку прогноза" статус прогноза изменяется на "Активный".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отправка прогнозов](#) (на стр. 265)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)

Управление квотами

Если администратор не ведет настройку квот пользователя, пользователь может создать или обновить квоты для периодов на протяжении года, используя страницу "Изменить квоту". Это дает возможность пользователю сравнить и скорректировать квоты относительно прогнозов. Кроме того, пользователь может просмотреть свою историю целевой квоты для каждого периода в каждом году.

После создания квоты значения ежемесячных квот автоматически отражаются в прогнозе после генерации прогноза. Выполняется сложение всех активных квот для месяца и итогов, отображаемых в прогнозе. Если не требуется включать квоту в прогноз, следует задать для поля "Состояние" значение "Неактивно", пока не потребуется отслеживать эту квоту.

Управление квотой

- 1 На любой странице нажмите ссылку "Моя настройка" в правом верхнем углу.
- 2 На странице "Личная главная страница" нажмите ссылку "Личный профиль" в разделе "Личный профиль".
- 3 На странице "Личный профиль" нажмите ссылку "Мой профиль" в разделе "Личные данные".
Страница "Мой профиль" позволяет определить квоты и группы совместного доступа, а также изменить свою валюту, язык и часовой пояс.
- 4 На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "Квоты", затем нажмите "Новая квота".
Существующие квоты появляются в списке "Квоты" и могут быть отсортированы по году, имени и статусу. Если требуется изменить присутствующую в списке квоту, щелкните ссылку "Правка" в строке записи этой квоты. Для удаления квоты из списка щелкните ссылку "Удалить" в строке записи квоты, которую требуется удалить.
- 5 На странице "Изменить квоту" заполните обязательные поля для новой квоты:
 - a Выберите календарный год, в который начинается квота.
ПРИМЕЧАНИЕ. Выбранный на этой странице год является календарным, а не финансовым годом. Финансовый год может отличаться от календарного года. Например, финансовый год компании может начинаться 01 апреля и заканчиваться 31 марта (в следующем календарном году).
 - b Убедитесь, что в поле "Состояние" задано значение "Активный".
 - c Введите имя для квоты.
- 6 Введите информацию квоты для каждого месяца (поля ежемесячных квот начинаются с первого месяца финансового года компании).

- 7 Сохраните квоту.

Для равномерного распределения общей суммы квот по месяцам года

- 1 На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "Квоты", затем нажмите "Новая квота".
- 2 На странице "Изменить квоту" введите требуемую информацию и убедитесь, что в поле "Состояние" задано значение "Активный".
- 3 В одном из полей месяца введите сумму общей квоты для года, затем нажмите "Сумма".
Эта сумма появляется в поле "Общая квота".
- 4 Нажмите "Разброс".
Общая сумма распределяется в равных долях по 12 месяцам года, и соответствующие суммы появляются в полях для каждого месяца.
- 5 Сохраните квоту.
Квота появится в списке квот.

Обслуживание прогнозов своей команды

Менеджер может выполнить следующие операции:

- Просмотреть и скорректировать прогнозы для своей команды
- Просмотреть все возможности, владельцами которых являются члены его команды
- Отменить отправку прогноза для того, чтобы член команды мог скорректировать этот прогноз

Команда состоит из всех работников, связанных с ролями, формирующими отчеты для менеджера. Эта иерархия ролей настраивается в разделе 'Администрирование пользователей'. Подробнее см. в разделе [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255).

Процедура просмотра прогнозов и возможностей своей команды

- 1 Перейдите на вкладку 'Прогнозы'.
- 2 В разделе 'Главная страница прогнозов' нажмите ссылку 'Дата прогноза' в записи прогноза.
На странице 'Сведения о прогнозе' отображается сводка по итогам команды, итоги для каждого члена команды по месяцам и дата последнего обновления прогноза.
- 3 На странице 'Сведения о прогнозе' нажмите ссылку 'Псевдоним владельца' для члена команды, чей прогноз требуется просмотреть.

СОВЕТ. Если требуется, чтобы отображались сводные данные по прогнозам для всех членов команды, нажмите ссылку 'Показать весь список'.

Появляется страница 'Сведения о прогнозе' члена команды. На этой странице можно просмотреть итоги прогноза члена команды и все отдельные прогнозируемые возможности, но все эти сведения отображаются в режиме 'только для чтения' и редактировать их невозможно.

Страница "Сведения о прогнозе"

Страница "Сведения о прогнозе" отображает информацию о прогнозе для выбранного участника. Данная страница содержит сводку по прогнозу, в которую входит планируемая выручка за фискальный месяц, соответствующая квота пользователя и достигнутый процент, а также список персональных прогнозируемых бизнес-возможностей, выручки и продуктов.

Руководители также могут просмотреть сводку по своей команде за месяц. В результате руководители получают подробную информацию о собственных прогнозируемых записях и сводные записи своих непосредственных подчиненных за прогнозируемый период.

Фискальные месяцы в разделах "Сводка о прогнозу" и "Сводка по команде" обозначаются стандартными названиями. Однако протяженность фискального месяца зависит от того, как в компании определен фискальный календарь. Например, "Октябрь" может начинаться 15 октября и заканчиваться 14 ноября.

Следующая таблица описывает задачи, которые можно выполнить со страницы "Сведения о прогнозах".

Операция	Выполните следующие шаги
Изменить валюту отображаемого прогноза	В строке заголовка "Сводка прогнозов" нажмите "Просмотреть в" и выберите валюту.
Показать все сводки по прогнозам команды	Нажмите "Показать весь список" в разделе "Сводка по команде за месяц". Данный раздел доступен только для руководителей. В этом разделе каждая строка содержит информацию об участнике команды за фискальный месяц.
Показать все сводки по продуктам команды	Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Сводка по продуктам команды". Данный раздел доступен только для руководителей при использовании типа прогноза "Количество продуктов". В этом разделе каждая строка содержит информацию об участнике команды по продукту.
Показать сведения о прогнозе для конкретного пользователя	В столбце "Псевдоним владельца" раздела сводки по команде нажмите имя пользователя, для которого необходимо посмотреть сведения о прогнозе.
Показать все прогнозируемые бизнес-возможности для конкретного пользователя	Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Мои бизнес-возможности". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Бизнес-возможность". Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующей датой закрытия, флагом прогнозирования, именем бизнес-возможности, именем субъекта, выручкой, этапом продаж и дальнейшими действиями.

Операция	Выполните следующие шаги
Показать все прогнозируемые записи, относящиеся к выручке для конкретного пользователя	<p>Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Моя выручка". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Выручка по продукту", "Выручка субъекта" или "Выручка контакта".</p> <p>Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующими датами начала и закрытия, флагом прогнозирования, названием продукта, именем бизнес-возможности, именем субъекта, выручкой и этапом продаж.</p>
Показать все прогнозируемые записи, относящиеся к продуктам для конкретного пользователя	<p>Нажмите ссылку "Показать весь список" в разделе "Мои продукты". Данный раздел доступен только в том случае, если используется прогноз типа "Количество продуктов".</p> <p>Данная страница содержит строку для каждой прогнозируемой записи, относящейся к выручке, с соответствующим количеством на момент закрытия, прогнозируемым количеством, количеством каналов распределения, выручкой на момент закрытия и ожидаемой выручкой. Эти значения являются суммой всех прогнозируемых бизнес-возможностей пользователя.</p>
Показать все прогнозируемые бизнес-возможности внутри одной категории продуктов для конкретного пользователя	<p>В столбце "Категория продукта" нажмите категорию, в которой требуется посмотреть прогнозируемые продукты. Данная страница содержит конкретные значения для каждой бизнес-возможности, относящейся к выбранной категории продуктов, включая дату закрытия, имя бизнес-возможности, отдельные количества и объемы выручки.</p>
Показать все прогнозируемые бизнес-возможности для отдельного продукта или для конкретного пользователя	<p>В столбце "Название продукта" нажмите продукт, для которого требуется посмотреть прогнозируемые бизнес-возможности.</p> <p>Данная страница содержит конкретные значения для каждой бизнес-возможности, относящейся к выбранному продукту, включая дату закрытия, имя бизнес-возможности, отдельные количества и объемы выручки.</p>
Обновить прогнозируемую бизнес-возможность	<p>В разделах "Мои бизнес-возможности", "Моя выручка" или "Выручка от моих продуктов" в сведениях о прогнозе нажмите "Имя бизнес-возможности" для перехода к сведениям о бизнес-возможности.</p> <p>После сохранения изменений вернитесь к прогнозу, нажав "Назад к сведениям о прогнозе", и нажмите "Обновить".</p> <p>Любые изменения, внесенные в записи со сведениями о бизнес-возможности, не учитываются в сводке по прогнозу до нажатия "Сводка".</p>
Сводка прогнозируемой выручки	<p>В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Сводка".</p> <p>Нажатие пункта "Сводка" приводит к обновлению (пересчету) итоговых полей на основе обновлений бизнес-возможности.</p>

Операция	Выполните следующие шаги
	При нажатии пункта "Сводка" все изменения, внесенные в объемы выручки прогноза, будут затерты.
Обновить прогноз или сумму выручки в лучшем случае	В строке заголовка "Сводка по прогнозу" нажмите "Правка". Нажатие пункта "Правка" открывает страницу "Редактирование прогноза". Внесите изменения в выручку и нажмите "Сохранить".
Отправить прогноз	В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Отправить прогноз". Поле "Состояние" принимает значение "Отправлено", что является для руководителя указанием на готовность прогноза к просмотру.
Отозвать прогноз	В разделе "Сводка по прогнозу" нажмите "Отозвать прогноз". Прогноз разблокируется. Для поля "Состояние" устанавливается значение "Активно", позволяя пользователям обновлять и настраивать прогноз перед повторной отправкой. Отозвать прогноз может только ответственный руководитель или администратор компании.

Поля прогнозов

Поля прогноза, относящиеся к выручке (квота, выручка на момент закрытия, % квоты, прогноз, канал распределения и ожидаемая выручка), рассчитываются системой. Следующая таблица предоставляет дополнительные сведения о некоторых полях.

Поле	Описание
Наилучшие показатели	(Необязательное). Это поле отражает самый оптимистичный прогноз выручки, полученной как сумма выручки ото всех бизнес-возможностей или продуктов. Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.
Выручка на момент закрытия	Только для чтения. Данное поле рассчитывается системой. Если компания основывает прогнозы на бизнес-возможностях, то выручка на момент закрытия равна сумме всех соответствующих бизнес-возможностей с этапом продаж "Закрыто-Реализовано". Если компания основывает прогнозы на продуктах, то выручка на момент закрытия представляет собой сумму всей соответствующей выручки от продуктов за указанный период с этапом продаж "Закрыто-Реализовано". Если компания основывает прогнозы на выручке субъектов или контактов, выручка на момент закрытия представляет собой сумму всей соответствующей выручки для записей с состоянием "Закрыто".

Поле	Описание
Ожидаемая выручка	<p>Только для чтения. Данное поле содержит средневзвешенное значение. Значение рассчитывается как произведение значения поля "Возможная выручка" на значение поля "Вероятность бизнес-возможности".</p> <p>Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.</p>
Прогноз	<p>Значение этого поля рассчитывается при создании прогноза. Однако работник может вручную настроить значение данного поля в соответствии со своими профессиональными представлениями.</p> <p>Если в записи бизнес-возможности установлен флажок "Прогноз", прогноз представляет собой сумму всех бизнес-возможностей за прогнозируемый период. Если флажок "Прогноз" установлен в записи, относящейся к выручке, прогноз представляет собой сумму всех записей, относящихся к выручке за прогнозируемый период.</p>
Владелец	<p>Указывает на лицо, которое владеет прогнозом или ответственно за него. Oracle CRM On Demand создает данную информацию автоматически.</p>
Последнее обновление	<p>Дата, когда запись, относящаяся к прогнозу участника команды, была обновлена в последний раз. По умолчанию в этом поле отображается дата прогноза. Если пользователь редактирует, формирует сводку, отправляет или отзывает прогноз, это поле отображает дату изменения записи. Информация в этом поле создается Oracle CRM On Demand.</p>
Канал распределения	<p>Только для чтения. Значение этого поля рассчитывается. Канал распределения представляет собой сумму всех записей, относящихся к бизнес-возможностям или выручкам по продукту, за прогнозируемый период, независимо от состояния флажка "Прогноз" или этапа продаж конкретных записей.</p> <p>Данное поле не применимо к прогнозам прибыли, относящейся к субъектам или контактам.</p>
Квота	<p>Только для чтения. Выручка от продаж за прогнозируемый период. Квота может быть установлена отдельным пользователем или администратором. Для создания прогнозов используются только активные квоты.</p>
% квоты	<p>Данное поле рассчитывается системой. Процент квоты равен выручке на момент закрытия, разделенной на значение квоты.</p>

Поле	Описание
Состояние	<p>Oracle CRM On Demand создает значение состояния прогноза. Прогноз может быть в одном из следующих состояний:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Активно. Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние по окончании создания прогноза. ■ Отправлено. Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние при нажатии кнопки "Отправить прогноз". Запись блокируется, если только администратор компании не разблокирует ее (отзовет прогноз). ■ Выполняется. Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние, когда прогноз создается. ■ Не завершено. Oracle CRM On Demand устанавливает данное состояние, если произошла ошибка при чтении, связывании или сводке выручки. Прогноз может стать незавершенными в результате ошибки пользователя, такой как неправильная иерархия или несогласованность данных. ■ Отложено. Oracle CRM On Demand устанавливает этот статус, если возникает проблема при обработке прогноза компании. Если администратор компании не получил по электронной почте уведомление, описывающее проблему, обратитесь в службу поддержки клиентов.

5

Планирование бизнеса

В этом разделе кратко описаны функции планирования бизнеса, которые доступны в Oracle CRM On Demand.

О планировании бизнеса

Oracle CRM On Demand поддерживает управление субъектами и контактами. Это управление включает обработку профилей субъекта и связанных контактов, отношений субъектов и контактов, а также создание общего плана для эффективного распределения фондов и ресурсов, связанных с субъектом.

Когда команды специалистов по продажам и маркетингу переходят от стратегии, ориентированной на продукт, к стратегии продаж на основе субъекта/организации (или на основе клиента), продажи ключевых организаций и стратегическое планирование бизнеса становятся критически важны для достижения успеха. Команды специалистов по продажам и маркетингу определяют следующие компоненты:

- Потенциальные сделки
- Стратегические цели
- Списки определенных мероприятий для достижения этих целей и заключения сделок
- Стратегические цели для всей организации
- Реальные цели с соответствующим определением потенциальной сделки

Oracle CRM On Demand поддерживает стратегии продаж и процессы для управления ключевыми субъектами (организациями), позволяющие командам организации создавать следующие элементы и управлять ими:

- Бизнес-планы и планы взаимодействия
- Связанные цели
- Сделки
- Операции

ПРИМЕЧАНИЕ. Функциональность "Бизнес-план", "Цель", "Организация плана", "Контакт плана" и "Сделка плана" разработана в контексте Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, однако все клиенты Oracle CRM On Demand могут получить к ней доступ и использовать эту функциональность. Администратор компании может разрешить для пользователя использование этой функциональности.

Сценарии для планирования бизнеса

В следующих разделах приведены примеры использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели эта функциональность может использоваться по-разному.

- [Сценарий управления планами для отдельного субъекта](#) (на стр. 276) (ориентированный на организацию)
- [Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий](#) (на стр. 277) (ориентированный на организацию)
- [Сценарий управления планами для контактов](#) (на стр. 278) (ориентированный на контакт)
- [Сценарий управления планами для целей и продуктов](#) (на стр. 279) (ориентированный на продукт)

Сценарий управления планами для отдельного субъекта

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление планами для отдельных субъектов. Менеджер использует сложные функции для управления крупными и многокомпонентными субъектами (например, транснациональными компаниями) по сравнению с простыми (например, малым предприятием). В таком субъекте существует несколько планов для разных периодов или разных менеджеров в пределах одного периода. Например, могут существовать разные планы для менеджера по работе с обычными организациями и менеджера по специальным продуктам.

Для управления планами для организации менеджер по работе с организациями выполняет следующие задачи:

- 1** До начала периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждой организации. План определяет общие количественные и качественные цели для организации на соответствующий период. Как правило, особенно для наиболее важных организаций, составляется годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевой метрикой для бизнес-плана является доход. Обычно план для крупного заказчика включает дочерние планы для различных операционных единиц, территорий и т. д., но управление всеми этими планами осуществляется как одним субъектом. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы](#) (на стр. 280).
- 2** В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3** Менеджер по работе с организациями заполняет дополнительные сведения для бизнес-плана, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, целью может быть выполнение

определенного количества коммерческих визитов. Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и возможности с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели](#) (на стр. 286).

- 4 По мере появления возможностей продаж менеджер по работе с организациями вводит эти возможности, связывая их с планом или целью. Сведения о настройке возможностей см. в разделе [Бизнес-возможности](#) (на стр. 238).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, возможности и операции, которые явно связаны с субъектом и его связанными контактами.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам.
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и возможности.

Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии, являющемся разновидностью [сценария управления планами для отдельной организации](#) (см. "[Сценарий управления планами для отдельного субъекта](#)" на стр. 276), менеджер по работе с организациями или менеджер отдела продаж выполняет планирование бизнеса для группы субъектов. Примеры таких групп: вся территория менеджера по работе с организациями, *сегмент* (набор организаций и контактов, обычно в общей географической зоне), более крупная область, канал или сегмент рынка, или группа небольших организаций, у которых нет отдельных планов. Обычно этот сценарий выполняют те же пользователи, которые выполняют [Сценарий управления планами для отдельной организации](#) (см. "[Сценарий управления планами для отдельного субъекта](#)" на стр. 276).

Для управления планами группы субъектов или территорий менеджер по работе с организациями или менеджер отдела продаж выполняет следующие задачи:

- 1 До начала периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждой организации. План определяет общие количественные и качественные цели для организации на соответствующий период. Как правило, особенно для наиболее важных организаций, составляется годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевой метрикой для бизнес-плана является доход. Обычно всегда создаются квартальные дочерние планы, а иногда также ежемесячные дочерние планы для планирования на низших уровнях. Некоторые поля (например, "Контакты") могут оставаться незаполненными. Планы могут быть предусмотрены для нескольких уровней иерархии (таких как территория, область, страна), которые создаются с помощью рекурсивных отношений в типе записи "Бизнес-план". Сначала менеджер по работе с организациями составляет план самого высокого уровня, чтобы другие сотрудники могли создавать дочерние планы, располагаемые в иерархии ниже уровня этого родительского плана. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы](#) (на стр. 280).

- 2 В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3 Менеджер по работе с организациями заполняет сведения для бизнес-плана, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, целью может быть выполнение определенного количества коммерческих визитов. Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и сделки с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели](#) (на стр. 286).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с субъектом (организацией) и любыми связанными контактами организации.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам (организациям).
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции.

Сценарий управления планами для контактов

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление планами для контактов независимо от отношений контакта с субъектом. Например, контакт является ключевым неформальным лидером, консультантом или ученым, оказывающим влияние не только на связанные организации.

Для управления планом для контакта менеджер по работе с организациями или отраслевой представитель выполняет следующие задачи:

- 1 До периода планирования менеджер по работе с организациями создает бизнес-план для каждого контакта. В этом плане для контакта задаются цели высокого уровня на соответствующий период. Как правило доступны годовой и дочерние квартальные планы, особенно для важных контактов.

Связанные с целью поля скорее всего будут целями с качественной оценкой, а не с оценкой по выручке. Маловероятно, что существует какой-либо тип иерархии, который аналогичен иерархии планов субъектов, соответствующей всей организации, операционным единицам и т. д. Дополнительные сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы](#) (на стр. 280).
- 2 В процессе утверждения бизнес-плана менеджер по работе с организациями меняет статус плана с "Проект" на "Отправлено". Другой ключевой персонал просматривает и изменяет этот план. Менеджер по работе с организациями утверждает план, меняя его статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер по работе с организациями может изменить статус на "Истек срок" для сокращения числа активных планов.
- 3 Менеджер по работе с организациями заполняет цели. Это цели более низкого уровня в плане. Например, такой целью может быть представление определенного количества учебных презентаций.

Менеджер по работе с организациями может связать определенные операции и сделки с бизнес-планом или целью. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели](#) (на стр. 286).

- 4 По мере появления возможностей на заключение сделок (например, на прочтение лекции или исследование фондов) менеджер по работе с организациями вводит сделки, связывая их с планом или целью. Сведения о настройке сделок см. в разделе [Сделки](#) (см. "[Бизнес-возможности](#)" на стр. 238).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с контактом и связанными организациями.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем контактам.
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и сделки.

Сценарий управления планами для целей и продуктов

В этом сценарии представлен пример использования функциональности планирования бизнеса Oracle CRM On Demand. В зависимости от бизнес-модели функциональность планирования бизнеса Oracle CRM On Demand может использоваться по-разному.

В этом сценарии менеджер по работе с организациями отвечает за управление бизнес-планами, в которых основное внимание уделяется планам, целям и продуктам. Эти планы могут применяться к обширным группам субъектов (организаций). Например, для запуска стратегического продукта высшее руководство управления маркетингом или продажами создает бизнес-планы и цели, которые применяются ко всем субъектам (или соответствующему поднабору) независимо от сведений, определенных в отдельных планах организаций.

Для управления этим планом высшее руководство управления маркетингом или продажами с одобрения высшего руководства управления продажами обычно выполняет следующие задачи. Управление планом зависит от того, как в вашей организации реализовано управление доступом.

- 1 В начале периодов годового и квартального планирования менеджер отдела маркетинга создает бизнес-планы для некоторых инициатив маркетинга продукта. Хотя маркетинговая организация может иметь отдельную систему для комплексного планирования продукта-бизнеса, ее использование в этом сценарии предназначено для высокоприоритетных инициатив, требующих особого внимания команды продавцов. В бизнес-планах ставятся цели высокого уровня с качественной и количественной оценкой для связанного периода. Может использоваться годовой план и дочерние квартальные планы. Ключевые метрики для бизнес-планов обычно включают выручку. Сведения о настройке бизнес-плана см. в разделе [Бизнес-планы](#) (на стр. 280).
- 2 Менеджер отдела маркетинга может изменить статус бизнес-планов с "Проект" на "Отправлено". Указанные менеджеры просматривают, изменяют и утверждают планы, меняя их статус на "Окончательно утверждено". В конце периода планирования менеджер отдела маркетинга может изменить статус плана на "Истек срок" для сокращения числа неактивных планов.

- 3** Менеджер отдела маркетинга добавляет дополнительные сведения в план, а именно цели. Это цели более низкого уровня в плане, например активация отбора или выполнение таких операций, как звонки, визиты и т. д. Менеджер отдела маркетинга может связать операции с бизнес-планом или целями. Сведения о настройке цели см. в разделе [Цели](#) (на стр. 286).
- 4** Менеджер отдела маркетинга применяет план или цель к группе субъектов. Этот план может применяться ко всем субъектам или их поднабору, имеющих отношение к определенному продукту. Менеджер отдела маркетинга прикрепляет бизнес-план или цель к каждому соответствующему субъекту. Менеджер по работе с организациями выполняет или оценивает бизнес-план или цель.
- 5** По мере появления возможностей на заключение сделок для продаж менеджер по работе с организациями или менеджер отдела маркетинга вводит эти сделки, связывает их с планом или целью. Сведения о настройке сделок см. в разделе [Сделки](#) (см. "[Бизнес-возможности](#)" на стр. 238).

Во время выполнения операций планирования менеджер по работе с организациями или менеджер отдела маркетинга может выполнять следующие действия:

- Просматривать планы, цели, сделки и операции, которые явно связаны с субъектом (организацией) и любыми связанными контактами организации.
- Просматривать цели, относящиеся ко всем субъектам (организациям).
- Постоянно просматривать существующие операции и создавать контрольные операции и сделки.

Бизнес-планы

Страницы "Бизнес-план" используются при создании, обновлении и отслеживании бизнес-планов для субъектов, контактов и продуктов. *Бизнес-план* позволяет организациям-продавцам устанавливать стратегические цели (например, цели по выручке) и планы действий для достижения этих целей в форме задач, операций и возможностей.

Бизнес-планы можно использовать несколькими способами, что позволяет приспособить их к процессам планирования конкретной компании. Например, можно создать планы для отдельных организаций (например, головного офиса или региональных отделений) либо для группы организаций (например, для всех организаций, находящихся в зоне ответственности торгового представителя). Можно создавать планы для отдельных контактов в зависимости от их принадлежности к определенной организации, что полезно для управления взаимоотношениями с ключевыми руководителями, чье влияние в отрасли или на местах выходит за пределы их организаций (например, авторитетный исследователь в области медицины). Также можно создавать планы для отдельных продуктов, например, чтобы запланировать выпуск нового продукта, который будет продаваться нескольким организациям. Для всех этих типов бизнес-планов возможно использование разных периодов планирования – как правило, месяцев, кварталов и лет.

Пользователи могут создавать иерархии бизнес-планов. Каждый бизнес-план может иметь несколько дочерних планов. Более того, каждый бизнес-план может иметь связанные цели (дополнительные сведения о целях см. в разделе [Цели](#) (на стр. 286)). Бизнес-план устанавливает высокоуровневые стратегические задачи, например конечный доход. Цель же устанавливает тактическую задачу, например совершить N продаж или разработать определенное число новых медицинских предписаний.

Бизнес-планы позволяют в рамках жизненного цикла бизнес-планирования интегрировать процессы управления отношениями с клиентами с задачами бизнес-планирования, потоками операций и позициями поставки. Предоставляя возможность создания и управления планами организаций,

бизнес-план позволяет поддерживать и управлять процессом продаж организациям. Бизнес-план включает некоторую базовую информацию и связанные с планом частные цели, возможности и операции. Эти данные плана также связаны с организациями, потому что бизнес-план можно создать для одной организации, например головной организации в группе, и применить к другим организациям в группе.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о бизнес-планах, вкладка "Бизнес-план" может быть исключена из настройки для этого пользователя. Для получения бизнес-планов для пользовательских объектов 04-40 обратитесь в службу поддержки клиентов.

Работа с главной страницей бизнес-планов

Главная страница бизнес-планов является отправной точкой для управления бизнес-планами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы бизнес-планов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять разделы на эту страницу и удалять их.

Создание бизнес-плана

Чтобы создать новый бизнес-план, в разделе "Недавно просмотренные бизнес-планы" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля бизнес-плана](#) (на стр. 284).

Работа со списками бизнес-планов

В разделе "Список бизнес-планов" отображаются несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют подмножества или группы записей и позволяют ограничить число записей, с которыми можно будет работать одновременно.

В следующей таблице описаны стандартные списки для бизнес-планов.

Список бизнес-планов	Фильтры
Все бизнес-планы	Все доступные для просмотра бизнес-планы, независимо от того, кто является их владельцем.
Недавно измененные бизнес-планы	Все бизнес-планы с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками"

содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных бизнес-планов

В разделе "Недавно измененные бизнес-планы" отображаются бизнес-планы, недавно измененные пользователем.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов к главной странице бизнес-планов

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу бизнес-планов все или некоторые из следующих разделов:

- Недавно созданные бизнес-планы
- Недавно измененные бизнес-планы
- Мои недавно созданные бизнес-планы
- Мои недавно измененные бизнес-планы
- Дополнительные разделы с отчетами (администратор компании задает разделы, отображаемые на странице "Главная страница бизнес-планов").

Чтобы добавить разделы к главной странице бизнес-планов

- 1 На главной странице бизнес-планов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы бизнес-планов с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы](#) (на стр. 280)
- [Поля бизнес-плана](#) (на стр. 284)
- [Управление бизнес-планами](#) (на стр. 282)

Управление бизнес-планами

Описание пошаговых процедур управления бизнес-планами см. в следующих разделах:

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 94)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами бизнес-планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Период

Связанные разделы

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы](#) (на стр. 280)
- [Работа с главной страницей бизнес-планов](#) (на стр. 281)
- [Поля бизнес-плана](#) (на стр. 284)

Связывание записей с бизнес-планами

Можно привязать дополнительные записи к бизнес-плану путем добавления разделов к странице сведений для записи бизнес-плана:

- Компании плана
- Контакты плана
- Бизнес-планы
- Цели
- Сделки плана
- Операции

ПРИМЕЧАНИЕ. Конкретный бизнес-план может быть связан с несколькими позициями приведенных выше сущностей. Компания плана, контакт плана и сделка (возможность) плана *допускают отношения "многие ко многим"*. Бизнес-план, цель, операция могут быть связаны только с одним родительским бизнес-планом. Но компания плана, контакт плана, сделка (возможность) плана могут быть связаны с несколькими родительскими бизнес-планами, что обеспечивает для бизнес-планов необходимую гибкость в отношении этих сущностей.

Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение макета страницы сведений](#) (см. "Изменение макета своей страницы сведений" на стр. 701).

Чтобы привязать записи к бизнес-плану

- 1 На странице сведений о бизнес-плане нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет страницы сведений о бизнес-плане" с помощью кнопок со стрелками добавьте раздел для записи и выберите порядок отображения разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Поля бизнес-плана

Страница "Редактирование бизнес-плана" используется для добавления нового или изменения существующего бизнес-плана. На этой странице представлен полный набор полей бизнес-плана.

СОВЕТ. Редактировать бизнес-планы также можно на страницах "Список бизнес-планов" и "Сведения о бизнес-плане". Дополнительные сведения об изменении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях бизнес-планов.

Поле	Описание
------	----------

Поле	Описание
Ключевые сведения о планах	
Имя плана	Название бизнес-плана (обязательный параметр).
Период	<p>Период, в течение которого бизнес-план должен быть завершен. Период планирования определяется финансовым календарем вашей компании и устанавливается администратором компании.</p> <p>Период может соответствовать финансовому году, кварталу, месяцу или неделе, например финансовый квартал 1 2010. Доступные периоды задаются при определении финансового календаря компании. Дополнительные сведения об определении финансовых календарей см. в разделе Общие сведения о финансовых календарях (см. "Финансовые календари" на стр. 1142).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для выбора периода требуется полномочие "Администрирование управления периодом".</p>
Период: начальная дата	Начальная дата периода. Чтобы выбрать начальную дату, щелкните значок календаря.
Период: конечная дата.	Конечная дата периода. Чтобы выбрать конечную дату, щелкните значок календаря.
Тип	Тип бизнес-плана. Выберите допустимый тип бизнес-плана из раскрывающегося списка. Примеры типов планов: "Организация", "Местный", "Государственный", "Сегмент рынка", "Взаимодействие", "Марка" (обязательный параметр).
Статус	Статус бизнес-плана. Выберите текущий статус бизнес-плана из раскрывающегося списка. Примеры статусов: "Проект", "Отправлено", "Окончательно утверждено", "Текущий", "Истек срок", "Будущие", "Заблокировано". (Обязательный параметр.)
Владелец	Владелец бизнес-плана, обычно это пользователь, создавший план. Для выбора владельца щелкните значок поиска.
Описание	Описание бизнес-плана.
Название продукта	Название продукта, связанного с этим планом. Для выбора продукта щелкните значок поиска.
Доход по плану	Ожидаемый доход, связанный с этим планом.
Валюта	Валюта денежных сумм в этом плане.
Дата обмена	Релевантная дата для пересчета денежных сумм из местной валюты в валюту, используемую в головном отделении компании.
Организация	<p>Организация, связанная с данным бизнес-планом. Для выбора организации щелкните значок "Поиск".</p> <p>Это поле может использоваться в случае, если между бизнес-планом и организацией установлено отношение "один к одному". Если с бизнес-планом связано несколько организаций, для формирования отношения используйте объект пересечения "Компании плана".</p>
SWOT-анализ	

Поле	Описание
Сильные стороны	Конкурентные преимущества с точки зрения реализации этого плана. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)
Недостатки	Конкурентные недостатки с точки зрения реализации этого плана. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)
Возможности	Потенциальные бизнес-возможности, связанные с этим планом. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)
Потенциальные риски	Потенциальные риски, которые могут ограничить бизнес-возможности, связанные с этим планом. (Содержимое этого поля ограничено 240 символами.)
ПРИМЕЧАНИЕ. Следующие поля доступны с Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут быть недоступны для вашей конфигурации. Если эти поля недоступны, обратитесь к администратору.	
Организация партнера владельца	Название организации партнера, к которой принадлежит владелец бизнес-плана.
Исходная организация партнера	Название организации партнера, являющейся первоисточником бизнес-плана.
Главная организация партнера	Название организации партнера, реализующей бизнес-план.

Связанные разделы

Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в следующих разделах:

- [Бизнес-планы](#) (на стр. 280)
- [Работа с главной страницей бизнес-планов](#) (на стр. 281)
- [Управление бизнес-планами](#) (на стр. 282)

Цели

Страница "Цель" используется для создания, изменения и отслеживания целей бизнес-плана.

Цель – это тактическая задача, которую требуется решить для достижения основной стратегической задачи бизнес-плана. Как правило, пользователь создает цель, связанную с определенным бизнес-планом. Бизнес-план устанавливает высокоуровневые стратегические задачи, например конечный доход. Цель же устанавливает тактическую задачу, например совершить N продаж или разработать определенное число новых медицинских предписаний. Цели представляют промежуточный уровень планирования между высокоуровневыми стратегической задачей бизнес-плана и

низкоуровневым планированием при помощи операций (отдельные торговые визиты и звонки) и возможностей (отдельные сделки).

Цели не обязательно должны быть вспомогательными для бизнес-плана. Их можно использовать различными способами. Как и бизнес-планы, цели можно применить к организациям, контактам и продуктам. Одна цель может иметь несколько дочерних целей. Можно настроить цели для краткосрочных и долгосрочных периодов – обычно месяцев, кварталов или лет. Цели не так гибки, как бизнес-планы. В то время как бизнес-план может быть связан с несколькими организациями и контактами, цель может быть связана только с одной организацией и одним контактом. Кроме того, одна возможность может быть связана с несколькими бизнес-планами, но только с одной целью.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные пользователю вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не подразумевают отслеживание сведений о целях, вкладка "Цель" может быть исключена из настройки для этого пользователя. Для получения целей для пользовательских объектов 04-40 обратитесь в службу поддержки клиентов.

Работа с главной страницей целей

Главная страница целей является стартовой точкой для управления записями целей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы целей настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание цели

Для создания новой цели необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные цели". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля целей](#) (на стр. 290).

Работа со списками целей

В разделе "Списки целей" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков для целей.

Список целей	Фильтры
Все цели	Все доступные для просмотра цели независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные цели	Все цели с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних целей

В разделе "Недавно измененные цели" отображаются цели, который изменены недавно.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу целей

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы целей некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные цели
- Недавно измененные цели
- Мои недавно созданные цели
- Мои недавно измененные цели
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница целей").

Для добавления раздела на "Главную страницу целей"

- 1 На "Главной странице целей" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы целей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление целями

Пошаговые процедуры, общие для нескольких типов записей, описываются в следующих разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66)
- [Привязка записей к целям](#) (на стр. 289)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 94)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами целей необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Период

Связанные разделы

Информацию, связанную с целями, см. в следующих разделах:

- [Цели](#) (на стр. 286)
- [Работа с главной страницей целей](#) (на стр. 287)
- [Поля целей](#) (на стр. 290)

Привязка записей к целям

Также можно связать следующие записи с целью, добавив разделы на страницу сведений для записи цели:

- Цели
- Сделки
- Операции

Дополнительные сведения – см. [Изменение макета своей страницы сведений](#) (на стр. 701)

Чтобы связать записи с целью

- 1 На странице "Сведения о цели" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Разметка для подробных сведений о цели" используйте стрелки для добавления раздела для записи, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Поля целей

Для добавления цели или обновления сведений о существующей цели используется страница "Изменение цели". На странице "Изменение цели" отображается полный набор полей для цели.

СОВЕТ. На страницах "Список целей" и "Сведения о цели" также можно изменить цели. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях цели.

Поле	Описание
Ключевая информация о цели	
Имя цели	Имя цели. (Обязательное.)
Имя плана	Имя родительского бизнес-плана, связанного с данной целью. Выберите бизнес-план с помощью значка "Поиск".
Тип	Общее применение данной цели. Примеры: сбор информации, образование, отношение, новое приобретение субъекта (организации), увеличение проникновения для организации, испытания продукта, специальное поощрение, удержание организаций и конкурентный ответ. Выберите тип в раскрывающемся списке. (Обязательное.)
Статус	Текущий статус цели. Примеры: "Проект", "Отправлено", "Окончательно утверждено", "Текущая", "Истек срок", "Будущие" и "Заблокировано". Выберите статус в раскрывающемся списке. (Обязательное.)
Название организации (субъекта)	Организация (субъект), связанная с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора этого субъекта.
Имя контакта	Контакт, связанный с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора контакта.
Название продукта	Продукт, связанный с этой целью. Щелкните значок "Поиск" для выбора продукта.

Поле	Описание
Период	<p>Период определяет время для выполнения цели. Цель для периода устанавливается на основании определения финансового календаря, который задается администратором компании. (Обязательное.)</p> <p>Период может соответствовать финансовому году, кварталу, месяцу или неделе (например, 1 финансовый квартал 2010 г). Список доступных периодов создается на основе определенного финансового календаря компании. Дополнительные сведения об определении финансовых календарей см. в разделе О финансовых календарях (см. "Финансовые календари" на стр. 1142).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для выбора периода требуется полномочие "Администрирование управления периодом".</p>
Период: начальная дата	Начальная дата периода. Чтобы выбрать начальную дату, щелкните значок календаря.
Период: конечная дата.	Конечная дата периода. Чтобы выбрать конечную дату, щелкните значок календаря.
Сведения о получателе	
Целевая выручка	Целевая выручка для этой цели, например 1 000000.
Валюта	Валюта для выручки (например, USD или Евро). Для выбора нужной валюты щелкните значок валюты.
Дата обмена	Соответствующая дата для пересчета локальной выручки в валюты, используемые главными управлениями.
Целевая группа	Целевая группа или организация для этой цели, например врачи, специализирующиеся в области кардиологии.
Целевое задание	Цель или результат для этой цели, выраженный в целевых единицах, например, 1000 для представления 1000 вызовов клиента.
Целевые единицы	Единица для выражения целевого задания, например единицы измерения для продаж, число вызовов, доллары ((\$) и т. д. Для выбора целевой единицы щелкните раскрывающийся список.
Дополнительные сведения	
Описание	Описание цели.
Владелец	Владелец данной цели, обычно это автор цели. Щелкните значок "Поиск" для выбора владельца.

Связанные разделы

Информацию, связанную с целями, см. в следующих разделах:

- [Цели](#) (на стр. 286)
- [Работа с главной страницей целей](#) (на стр. 287)

■ [Управление целями](#) (на стр. 288)

Компании плана

Страницы организаций планов используются для создания, обновления и отслеживания организаций, связанных с бизнес-планами. *Организация плана* - это отношение, связывающее организации с бизнес-планами. Одной организации может соответствовать несколько бизнес-планов (например, один для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). В свою очередь бизнес-план охватывает несколько организаций (например, все организации на определенной территории).

Иногда пользователи не работают с записями организаций планов непосредственно, а связывают организации с бизнес-планами на странице сведений о бизнес-плане или на странице сведений об организации. Некоторые же пользователи предпочитают работать непосредственно с записями организаций планов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о компании плана, вкладка "Компания плана" может быть исключена из настройки.

Работа с главной страницей субъектов плана

Главная страница организаций (субъектов) плана является отправной точкой для управления ими.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы субъектов плана. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание субъекта плана

Для создания нового субъекта плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные организации плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля субъекта плана](#) (см. "[Поля субъекта \(организации\) плана](#)" на стр. 295).

Работа со списками субъектов плана

В разделе списков субъектов плана отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для субъектов плана.

Список субъектов плана	Фильтры
Все субъекты (организации) плана	Все доступные для просмотра субъекты плана независимо от того, кому они

Список субъектов плана	Фильтры
	принадлежат.
Недавно измененные субъекты (организации) плана	Все субъекты плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних субъектов плана

В разделе "Недавно измененные организации плана" отображаются субъекты плана, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу субъектов плана

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы целей некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные субъекты (организации) плана
- Недавно измененные субъекты (организации) плана
- Мои недавно созданные субъекты (организации) плана
- Мои недавно измененные субъекты (организации) плана
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице организаций плана).

Для добавления разделов на главную страницу субъектов плана

- 1 На главной странице субъектов (организаций) плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы организаций плана" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление субъектами (организациями) плана

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами организаций планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Период

Связанная информация

Информацию, связанную с субъектами (организациями) плана, см. в следующих разделах:

- [Компании плана](#) (на стр. 292)
- [Работа с главной страницей субъектов плана](#) (на стр. 292)
- [Поля субъекта \(организации\) плана](#) (на стр. 295)

Поля субъекта (организации) плана

Для добавления субъекта плана или обновления сведений о существующем субъекте плана используется страница "Изменение организации плана".

СОВЕТ. На странице "Список организаций плана" и "Сведения об организации плана" также можно изменить субъекты плана. Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях субъекта плана.

Поле	Описание
Ключевые сведения о субъекте плана	
Организация (субъект)	Субъект Oracle CRM On Demand, связанный с этой записью субъекта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанной организации. (Обязательное.) Дополнительные сведения о полях организации см. в разделе Поля организации (см. "Поля субъекта" на стр. 217).
Основная организация плана	Установите этот флажок, чтобы указать, какой субъект, связанный с планом, является основным (если такой есть).
Бизнес-план	Бизнес-план, связанный с этой записью субъекта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного бизнес-плана. (Обязательное.)
Организация: местоположение	Информация о местоположении из поля "Местоположение" в записи субъекта. Она показывает тип производственного объекта, используемого субъектом в данном отделении, например главное управление. (Только просмотр.)
Организация: приоритет	Сведения о приоритете из поля "Приоритет" в записи субъекта. Показывает приоритет для субъекта, например "Высокий", "Средний" или "Низкий". (Только просмотр.)
Организация: тип организации	Сведения о типе организации (субъекта) из поля "Тип организации" в записи субъекта. Оно показывает отношение субъекта с вашей компанией, например "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" или "Конкурент". (Только просмотр.)
Организация: ссылка	Справочная информация из флажка "Ссылка" в записи субъекта. Он указывает, можно ли сослаться на этот субъект при общении с потенциальными клиентами или в работе торговых представителей. (Только просмотр.)
Организация: владелец	Сведения о владельце из поля "Владелец" в записи субъекта. Указывает псевдоним владельца в записи субъекта. (Только просмотр.)

Связанная информация

Информацию, связанную с субъектами (организациями) плана, см. в следующих разделах:

- [Компании плана](#) (на стр. 292)
- [Работа с главной страницей субъектов плана](#) (на стр. 292)
- [Управление субъектами \(организациями\) плана](#) (на стр. 294)

Контакты плана

Для создания, обновления и отслеживания контактов, связанных с бизнес-планами, используются страницы "Контакт для плана". Запись *Контакт для плана* позволяет связать контакты с бизнес-планами. У каждого контакта может быть несколько бизнес-планов (например, один контакт плана для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). В то же время в записи контакта плана бизнес-план может относиться к нескольким контактам, например ко всем контактам на территории).

Иногда пользователи не работают с записями контактов планов непосредственно, а связывают контакты с бизнес-планами на странице сведений о бизнес-плане или на странице сведений о контакте. Некоторые же пользователи предпочитают работать непосредственно с записями контактов планов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о контактах плана, вкладка "Контакт плана" может быть исключена из настройки.

Работа с главной страницей контактов плана

Главная страница контактов плана является отправной точкой для управления контактами плана.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы контактов плана. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание контакта плана

Для создания нового контакта плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные контакты плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля контакта плана](#) (на стр. 299).

Работа со списками контактов плана

В разделе "Списки контактов плана" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для контактов плана.

Список контактов плана	Фильтры
Все контакты плана	Все доступные для просмотра контакты плана независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные контакты плана	Все контакты плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних контактов плана

В разделе "Недавно измененные контакты плана" отображаются контакты плана, которые были изменены недавно. Для развертывания этого списка нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу контактов плана

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу контакта плана можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные контакты плана
- Недавно измененные контакты плана
- Мои недавно созданные контакты плана
- Мои недавно измененные контакты плана
- Дополнительные разделы отчетов (Администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница контакта плана".)

Для добавления разделов на главную страницу контактов плана

- 1 На главной странице контактов плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы контактов планов" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочения разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление контактами плана

Пошаговые процедуры для управления контактами плана, которые являются общими для многих типов записей, см. в следующих разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами контактов планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Период

Связанная информация

Информацию, связанную с контактами плана, см. в следующих разделах:

- [Контакты плана](#) (на стр. 296)
- [Работа с главной страницей контактов плана](#) (на стр. 296)
- [Поля контакта плана](#) (на стр. 299)

Поля контакта плана

Используйте страницу "Изменение контакта для плана" для добавления контакта плана или обновления сведений о существующем контакте для плана. На странице "Изменение контакта для плана" отображается полный набор полей для контакта плана.

СОВЕТ. Контакты плана также можно изменить на страницах "Список контактов плана" и "Сведения о контакте плана". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях контакта для плана.

Поле	Описание
Ключевые сведения о контактах плана	
Контакт	Контакт Oracle CRM On Demand, связанный с этой записью контакта для плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного контакта (обязательное поле). Дополнительные сведения о полях контакта см. в разделе Поля контакта (на стр. 233).
Основной контакт плана	Установите этот флажок, чтобы назначить этот контакт основным контактом для бизнес-плана.
Контакт: имя	Данные из поля "Имя" в записи контакта (только просмотр).
Контакт: фамилия	Данные из поля "Фамилия" в записи контакта (только просмотр).
Контакт: организация	Субъект (организация), связанный с контактом (только просмотр).
Бизнес-план	Бизнес-план, связанный с этой записью контакта плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанного бизнес-плана (обязательное).

Связанные разделы

Информацию, связанную с контактами плана, см. в следующих разделах:

- [Контакты плана](#) (на стр. 296)
- [Работа с главной страницей контактов плана](#) (на стр. 296)
- [Управление контактами плана](#) (на стр. 298)

Сделки плана

Страницы "Сделка плана" используются для создания, обновления и отслеживания возможностей, связанных с бизнес-планом. *Сделка плана* - это отношение, связывающее возможности с бизнес-планами. Одной возможности может соответствовать несколько бизнес-планов (например, один для продавцов общего профиля и один для продавцов специализированного профиля). В то же время один бизнес-план может быть связан с одновременно с несколькими возможностями.

Иногда пользователи не работают с записями возможностей планов непосредственно, а связывают возможности с бизнес-планами на странице сведений о бизнес-плане или на странице сведений о возможности. Некоторые же пользователи предпочитают работать непосредственно с записями возможностей планов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о возможностях плана, вкладка "Сделка плана" может быть исключена из настройки.

Работа с главной страницей сделок плана

Главная страница сделок плана является отправной точкой для управления сделками плана.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы сделок плана. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание сделки плана

Для создания сделки плана необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные сделки плана". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля сделки плана](#) (на стр. 302).

Работа со списками сделок плана

В разделе "Списки сделок плана" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для сделок плана.

Список сделок плана	Фильтры
Все сделки плана	Все доступные для просмотра сделки плана независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные сделки плана	Все сделки плана с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних сделок плана

В разделе "Недавно измененные сделки плана" отображаются сделки плана, которые были изменены недавно. Для разворачивания этого списка нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу сделок плана

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу сделки плана можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные сделки плана
- Недавно измененные сделки плана
- Мои недавно созданные сделки плана
- Мои недавно измененные сделки плана
- Дополнительные разделы отчетов (Администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице сделок плана.)

Для добавления разделов на главную страницу сделок плана

- 1 На главной странице сделок плана нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы сделок плана" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление возможностями плана

Пошаговые процедуры для управления возможностями плана, которые являются общими для многих типов записей, см. в следующих разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Роль пользователя и параметры профиля доступа

Для работы со страницами возможностей планов необходимо, чтобы роль пользователя включала следующие привилегии:

- Управление доступом к планированию бизнеса
- Управление администрированием периодов

Кроме того, настройки профиля доступа должны разрешать пользователю доступ к следующим типам записей:

- Бизнес-план
- Цель
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Период

Связанная информация

Информацию, связанную с возможностями плана, см. в следующих разделах.

- [Сделки плана](#) (на стр. 300)
- [Работа с главной страницей сделок плана](#) (на стр. 300)
- [Поля сделки плана](#) (на стр. 302)

Поля сделки плана

Для добавления сделки плана или обновления сведений о существующей сделке плана используется страница "Изменение сделки плана".

СОВЕТ. Сделку плана также можно изменить на страницах "Список сделок плана" и "Сведения о сделке плана". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому

отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях сделки плана.

Поле	Описание
Сведения о сделке по плану	
Бизнес-план	Бизнес-план, связанный с этой записью сделки плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора бизнес-плана. (Обязательное.) Дополнительные сведения о бизнес-планах см. в разделе Бизнес-планы (на стр. 280).
Сделка	Сделка в Oracle CRM On Demand, связанная с этой записью сделки плана. Щелкните значок "Поиск" для выбора связанной сделки. (Обязательное.) Дополнительные сведения о сделках см. в разделе Сделки (см. "Бизнес-возможности" на стр. 238).
Сделка: организация	Субъект, связанный со сделкой. (Только просмотр.)
Сделка: дата закрытия	Ожидаемая дата закрытия, связанная со сделкой. (Только просмотр.)
Сделка: прогноз	Если данный флажок установлен, эту сделку необходимо включить в расчет выручки по прогнозу. (Только просмотр.)
Сделка: владелец	Сведения из поля "Владелец" в записи сделки. Владелец - лицо, которому назначена эта сделка. (Только просмотр.)
Сделка: выручка	Возможная выручка, связанная со сделкой. (Только просмотр.)

Связанные разделы

Информацию, связанную со сделками плана, см. в следующих разделах:

- [Сделки плана](#) (на стр. 300)
- [Работа с главной страницей сделок плана](#) (на стр. 300)
- [Управление сделками плана](#) (см. "Управление возможностями плана" на стр. 301)

6

Обслуживание и связь

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений об обслуживании клиентов:

- **Запросы на обслуживание.** Эти страницы используются для управления запросами на обслуживание клиентов для продуктов или услуг.
- **Решения.** Эти страницы используются для хранения ответов на общие вопросы или проблемы обслуживания.
- **Связь.** Эти страницы используются для управления взаимодействием с клиентами через центр обработки вызовов (Oracle Contact On Demand).

Управление обслуживанием и связью

Для управления обслуживанием и связью выполните следующие процессы:

- 1 [Процесс создания запроса на обслуживание](#) (на стр. 305)
- 2 [Процесс работы с запросом на обслуживание](#) (на стр. 306)
- 3 [Процесс разрешения запроса на обслуживание](#) (на стр. 306)
- 4 [Процесс закрытия запроса на обслуживание](#) (на стр. 306)

Запросы на обслуживание могут появляться в результате входящих вызовов клиента или клиентских вызовов, полученных через Oracle CRM On Demand.

Процесс создания запроса на обслуживание

Для создания запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Проверьте сведения о клиенте и запишите проблему обслуживания.
- 2 Используйте сценарии обслуживания для последовательного применения процедур компании, таких как определение и эскалация проблем.

Дополнительные сведения о сценариях см. в разделе [Использование сценариев запросов на обслуживание](#) (на стр. 311).

- 3 Назначьте запросы на обслуживание представителям сервисных служб (см. раздел [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 310)).

Процесс работы с запросом на обслуживание

Для работы с запросом на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Зарегистрируйте в журнале контрольные звонки.
- 2 Зарегистрируйте в журнале задачи.
- 3 Зарегистрируйте в журнале заметки для записи действий, предпринятых для помощи клиенту.

Дополнительные сведения о добавлении операций для запросов на обслуживание см. в разделе [Создание операций](#) (на стр. 135) и [Поля операций](#) (на стр. 161).

Процесс разрешения запроса на обслуживание

Для разрешения запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Найдите в библиотеке решений информацию, которая поможет разрешить запрос клиента (см. раздел [Просмотр решений](#) (на стр. 320)).
- 2 Свяжите подходящие решения с запросом на обслуживание и оцените их полезность, чтобы помочь в дальнейшем улучшении библиотеки (см. раздел [Оценка решений](#) (на стр. 321)).
- 3 Используйте предварительно встроенные или пользовательские отчеты для определения проблем (см. раздел [Выполнение отчетов](#) (на стр. 786)).
- 4 Выполните необходимые действия для их быстрого разрешения. Если не удастся найти решение, добавьте в библиотеку новое решение (см. раздел [Управление решениями](#) (на стр. 319)).

Процесс закрытия запроса на обслуживание

Для закрытия запроса на обслуживание выполните следующие задачи:

- 1 Запишите сводку предпринятых действий.
- 2 Закройте запрос на обслуживание после его разрешения (см. раздел [Закрытие разрешенных запросов на обслуживание](#) (на стр. 313)).

Запросы на обслуживание

На страницах "Запрос на обслуживание" можно внести запись, проследить и ответить на запросы клиентов об информации или помощи. Страница *Запрос на обслуживание* содержит всю соответствующую подробную информацию об операциях для конкретной услуги. Кроме того, запрос на обслуживание можно использовать для получения дополнительной информации, например о решениях или действиях, необходимых для выполнения запроса на обслуживание. Представители отдела обслуживания имеют доступ ко всей соответствующей информации о запросах на обслуживание в одном местоположении. Чтобы гарантировать, что запись запроса на обслуживание извлекает все действия по обслуживанию, изменения в записях отслеживаются при аудите. Подробнее о запросах на обслуживание см. в разделе [Управление услугами и связями](#) (см. "Управление обслуживанием и связью" на стр. 305).

Работа с главной страницей запросов на обслуживание

Главная страница запросов на обслуживание – отправная точка для управления запросами на обслуживание.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница запросов на обслуживание". Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия индивидуализации домашних страниц, он может добавлять разделы на страницу и удалять разделы со страницы.

Создание запроса на обслуживание

Запись запроса на обслуживание можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои открытые запросы на обслуживание". Для получения дополнительной информации о запросах на обслуживание см. раздел [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 310) и [Поля запросов на обслуживание](#) (на стр. 313).

Работа со списками запросов на обслуживание

В разделе "Списки запросов на обслуживание" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков запросов на обслуживание.

Список запросов на обслуживание	Фильтры
Все запросы на обслуживание	нет
Все закрытые запросы на обслуживание	Состояние = Закрыто
Все повышенные запросы на обслуживание	Состояние = Открыто - Повышение уровня

Список запросов на обслуживание	Фильтры
Все открытые запросы на обслуживание	Состояние = Открыто, Состояние = Открыто - Повышение уровня
Все недавно созданные запросы на обслуживание	Все запросы на обслуживание, отсортированные по дате создания
Все недавно измененные запросы на обслуживание	Все запросы на обслуживание, отсортированные по дате изменения
Мои открытые запросы на обслуживание	Состояние = Открыто (отображаются записи, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя)
Мои запросы на обслуживание	Запросы на обслуживание, для которых в поле "Владелец" указано имя пользователя

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр открытых запросов на обслуживание

Раздел "Мои открытые запросы на обслуживание" содержит список открытых запросов на обслуживание в порядке их создания. Для того чтобы раскрыть список, щелкните ссылку "Показать полный список".

Просмотр задач, связанных с запросами на обслуживание

Раздел "Задачи, связанные с запросами на обслуживание" содержит назначенные пользователю открытые задачи, связанные с запросами на обслуживание, отсортированные по дате окончания и приоритету. Он также содержит следующую информацию:

- **Дата окончания.** Дата, к которой задача должна быть выполнена. Задается руководителем.
- **Приоритет.** Приоритет задач, заданный руководителем: 1 - высокий, 2 - средний и 3 - низкий. Приоритет задачи обозначается стрелкой: стрелка вверх – высокий, отсутствие стрелки – средний, стрелка вниз – низкий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- **Тема.** Заголовок задачи. Нажмите ссылку для просмотра задачи.
- **Запрос на обслуживание.** Номер, присваиваемый системой, для идентификации запроса на обслуживание.

Нажмите "Показать полный список", чтобы развернуть список задач, связанных с запросом на обслуживание.

Просмотр отчетов по открытым запросам на обслуживание

Раздел "Анализ открытых запросов на обслуживание" содержит запросы на обслуживание, отсортированные по источнику, категории продуктов, имени пользователя или приоритету. Для просмотра сведений и определения необходимых текущих действий щелкните раздел диаграммы или ячейку таблицы. Кроме того, можно изменять категории в раскрывающемся списке для просмотра другого среза тех же данных.

Например, можно:

- Использовать данный анализ для сопровождения открытых запросов на обслуживание и запросов с повышением уровня.
- Фильтровать по полю "Область продукта" для выявления регионов, где происходит больше всего вызовов.
- Фильтровать по полю "Имя пользователя" для контроля распределяется рабочей нагрузки в команде.
- Фильтровать по полю "Приоритет" для просмотра уровня неполадок и затруднений, связанных с обслуживанием.

Для просмотра других типов анализа обслуживания перейдите на страницу "Главная страница отчетов".

Добавление разделов на главную страницу запросов на обслуживание

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница запросов на обслуживание".

- Задачи, связанные с запросами на обслуживание
- "Мои текущие задачи, связанные с запросами на обслуживание" (задачи, которые необходимо выполнить сегодня)
- Дополнительные разделы с отчетами (администратор компании задает разделы, отображаемые на странице "Главная страница запросов на обслуживание").

Для добавления раздела на "Главную страницу запросов на обслуживание"

- 1 На "Главной странице запросов на обслуживание" нажмите ссылку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы запросов на обслуживание" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление запросами на обслуживание

Для управления запросами на обслуживание выполняются следующие задачи:

- [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 310)
- [Использование сценариев запросов на обслуживание](#) (на стр. 311)

- [Добавление решений в запросы на обслуживание](#) (на стр. 311)
- [Эскалация запросов на обслуживание](#) (см. "[Повышение уровня запроса на обслуживание](#)" на стр. 312)
- [Закрытие разрешенных запросов на обслуживание](#) (на стр. 313)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 118)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Назначение запросов на обслуживание

При создании запроса на обслуживание поле владельца пусто. Владелец назначается вручную или автоматически при сохранении записи, если в компании используется диспетчер назначений.

Если запрос на обслуживание уже назначен, для его переназначения используются следующие способы;

- изменение имени владельца,
- установка флажка "Переназначение владельца",
- удаление имени владельца.

В случае установки флажка "Переназначение владельца" или удаления имени владельца диспетчер назначений повторно обрабатывает запрос на обслуживание и назначает его в соответствии с правилами, заданными компанией.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если состояние запроса на обслуживание — 'закрыт', он игнорируется диспетчером назначений и не переназначается.

При сохранении записи значение поля "Владелец" изменяется. Время переназначения записей сильно зависит от сложности заданных в компании правил назначения, числа переназначаемых записей и текущей нагрузки на систему.

Назначение запроса на обслуживание вручную

- 1 Найдите запрос на обслуживание.

Инструкции по нахождению запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Список запросов на обслуживание" наведите указатель мыши на поле "Владелец" и щелкните значок "Поиск".
- 3 В окне "Поиск" найдите требуемое лицо и нажмите "Выбрать".

Использование сценариев запросов на обслуживание

Администратор компании может создать сценарии оценки для упрощения сбора информации о запросах на обслуживание (сценарии вызовов) или для оценки уровня удовлетворения клиентов (исследования удовлетворенности клиентов). Сценарии оценки состоит из набора вопросов, используемых для сбора пользовательских данных. Ответы оцениваются, им присваивается вес, после чего они сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или последовательности действий.

Перед началом работы. Для использования сценариев оценки роль пользователя должна иметь доступ к оценочным записям. Подробнее о необходимых настройках см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682).

Для использования сценария запроса на обслуживание

- 1 Выберите запрос на обслуживание.
Подробнее о выборе запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе на обслуживание" выполните прокрутку вниз до раздела "Сценарии вызовов" или нажмите "Добавить" в разделе "Исследования удовлетворенности клиентов".
ПРИМЕЧАНИЕ. Если разделы "Сценарии вызовов" или "Исследования удовлетворенности клиентов" не отображаются, нажмите ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте требуемый раздел к макету страницы. Данные разделы доступны для добавления на страницу только в том случае, если администратор компании задействовал такую возможность.
- 3 В окне "Поиск" найдите соответствующий сценарий и нажмите "Выбор". Для фильтрации списка сценариев можно воспользоваться полями фильтра в верхней части окна поиска.
- 4 Выберите ответ на каждый из вопросов сценария в окне "Сценарии вызовов" или в окне "Исследования удовлетворенности клиентов" и нажмите "Сохранить".

Вновь появится страница "Сведения о запросе на обслуживание". В зависимости от результата работы сценария некоторые поля записи могут быть обновлены автоматически.

Добавление решений в запросы на обслуживание

Имеющиеся решения можно добавлять в запросы на обслуживание. Дополнительные сведения о решениях см. в разделе [Решения](#) (на стр. 315).

Порядок добавления решения в запрос на обслуживание

- 1** Выберите запрос на обслуживание.
Дополнительные сведения о выборе запросов на обслуживание см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** Прокрутите страницу "Сведения о запросе на обслуживание" до раздела "Решения" и нажмите кнопку "Добавить".
Появится список решений, которые утверждены и опубликованы.
- 3** Чтобы ограничить число отображаемых решений, воспользуйтесь параметрами фильтрации для поиска по ключевым словам или идентификатору решения.
- 4** Нажмите "Просмотр", чтобы просмотреть сведения о решении и убедиться, что оно соответствует требованиям клиентов
- 5** Нажмите ссылку "Выбор" рядом с каждым решением, которое требуется добавить в запрос на обслуживание, а затем нажмите кнопку ОК.
- 6** Для данного запроса на обслуживание установите состояние "Отложено", пока от клиента не будет получено подтверждение разрешения проблемы.
 - a** На странице "Сведения о запросе на обслуживание" нажмите поле "Состояние" и выберите значение "Отложено" из раскрывающегося списка.
 - b** Нажмите значок зеленой галочки в поле "Состояние", чтобы сохранить изменение.

Повышение уровня запроса на обслуживание

Для запроса на обслуживание можно выполнить повышение уровня, выделив тем самым его срочность.

Повышение уровня запроса на обслуживание

- 1** На странице "Список запросов на обслуживание" нажмите поле "Состояние" запроса на обслуживание, для которого требуется повышение уровня.
 - 2** Выберите из раскрывающегося списка значение "Открыто-Повышение уровня".
 - 3** Нажмите зеленый значок "галочки" в поле "Состояние" для сохранения записи.
- Действия, выполняемые при повышении уровня запроса на обслуживание, определяются политикой компании. Например, администратор компании может задать правило рабочего процесса, по которому при повышении уровня запроса на обслуживание будет отправляться сообщение электронной почты или создаваться задача.
- Можно создать отфильтрованный список, содержащий все запросы на обслуживание с повышением уровня, к которым у пользователя имеется доступ.

Заккрытие разрешенных запросов на обслуживание

После успешного ответа на запрос клиента запрос на обслуживание можно закрыть.

Предварительные операции и условия. Просмотрите страницу "Сведения о запросе на обслуживание" и убедитесь в завершении запроса на обслуживание, проверив выполнение описанных ниже условий.

- Состояние всех действий в запросе на обслуживание – "Завершено", что указывает на завершение работы с клиентом.
- Если в компании используются решение, требуемое решение связано с записью запроса на обслуживание, указывая на способ разрешения проблемы.

Порядок закрытия разрешенного запроса на обслуживание

- 1 На странице "Список запросов на обслуживание" нажмите поле "Состояние" запроса на обслуживание, который требуется закрыть.
- 2 В раскрывающемся списке выберите значение "Закрыто".
- 3 Нажмите значок зеленой галочки в поле "Состояние", чтобы сохранить изменение.

Поля запросов на обслуживание

Используйте страницу "Изменение запросов на обслуживание" для добавления запроса на обслуживание или обновления данных для существующего запроса на обслуживание.

СОВЕТ. Также можно отредактировать запрос на обслуживание на странице "Список запросов на обслуживание" и странице "Сведения о запросе на обслуживание". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

На странице "Изменение запросов на обслуживание" отображается полный набор полей для запроса на обслуживание, приведенный в следующей таблице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты раскрывающихся списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Контактная информация	
Номер запроса на обслуживание	Идентификатор запроса на обслуживание. Генерируется системой.
Организация	Субъект, связанный с запросом на обслуживание

Поле	Описание
Контакт	Контакт, связанный с запросом на обслуживание
№ рабочего телефона	Номер рабочего телефона контакта. Наследуется из записи контакта.
Электронная почта	Адрес электронной почты контакта. Наследуется из записи контакта.
Подробная информация об обслуживании	
Область	Категория запроса на обслуживание: Продукт, Установка, Техобслуживание, Обучение, Другое.
Причина	Причина запроса на обслуживание: Нечеткие инструкции, Требуется обучение пользователя, Существующий вопрос, Новый вопрос, Другое
Тип	Тип запроса на обслуживание: Вопрос, Неполадка, Запрос на усовершенствование, Другое.
Источник	Способ получения запроса на обслуживание: "Телефон", "Интернет", "Электронная почта", "Факс".
Изменено	Имя лица, создавшего или последним обновившего эту запись запроса на обслуживание, с последующими датой и временем обновления.
Приоритет	Указывает приоритет: 1 - срочно, 2 - высокий, 3 - средний, 4 - низкий.
Статус	Состояние запроса на обслуживание: Открыто, Отложено, Открыто-Выполняется, Отменено. Некоторые отфильтрованные списки и отчеты используют поле "Состояние" для определения того, какие запросы на обслуживание требуется включать.
Время открытия	Дата и время создания запроса на обслуживание. Генерируется системой.
Время закрытия	Дата и время изменения состояния запроса на обслуживание на "Закрыто". Генерируется системой.
Владелец	<p>Псевдоним владельца записи. Как правило, владелец может обновлять запись, передавать эту запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровень доступа может быть скорректирован для ограничения или расширения доступа пользователя.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").</p>
Переназначение владельца	<p>Указывает, что запрос на обслуживание должен быть переназначен. Если администратор компании настроил правила назначения запросов на обслуживание, при выборе этого поля запускается диспетчер назначений для повторной обработки запроса на обслуживания и его назначения в соответствии с правилами.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Когда установлен этот флажок, при сохранении записи изменяется значение в поле "Владелец". Однако в зависимости от сложности правил назначения компании, числа переназначаемых записей и текущего уровня загрузки системы может потребоваться некоторое</p>

Поле	Описание
	время для завершения автоматически выполняемых задач, таких как отправка уведомлений по электронной почте.
Дополнительные сведения	
Тема	Сводка для запроса на обслуживание
Описание	Дополнительная информация о запросе на обслуживание. Макс. длина - 16 350 символов.
Транспортное средство	Идентификационный номер транспортного средства (VIN), если с запросом на обслуживание связано транспортное средство.

Решения

На страницах "Решение" можно создавать, обновлять и отслеживать решения. Страницы *Решения* содержат информацию о том, как решить проблему клиента. При ведении базы знаний по решениям представители отдела обслуживания имеют доступ к централизованной базе знаний, помогающей им решать проблемы клиентов. База знаний расширяется по мере взаимодействия пользователей с клиентами и создания новых решений.

Oracle CRM On Demand отслеживает использование решений и позволяет пользователям оценивать эти решения. Эта информация помогает организациям улучшать решения, которые они предоставляют клиентам и выявлять проблемы в продуктах или услугах. Часто используемые решения могут свидетельствовать о дефекте продукта. Плохие оценки решения могут свидетельствовать о необходимости улучшения решения.

Об управлении решениями

Рассмотрим реализацию процесса, подобного описанному ниже, в целях создания и управления базой знаний с решениями.

- 1 Администратор компании импортирует готовые решения в данное приложение (дополнительно).
- 2 Со временем обслуживающие агенты и другие эксперты добавляют проекты решений, чтобы расширить и углубить базу знаний.
- 3 Обслуживающие менеджеры просматривают, утверждают и публикуют решения.
- 4 Агенты оценивают имеющиеся решения, чтобы максимальный рейтинг получали только самые полезные.
- 5 Обслуживающие менеджеры отслеживают базу знаний с решениями, чтобы в ней была представлена только допустимая текущая информация.

Лучшие советы по управлению базой знаний с решениями

Хорошо организованная, оцененная экспертами библиотека решений помогает эффективнее и согласованнее обслуживать клиентов. Ниже приводятся рекомендации по настройке базы знаний с решениями и управлению ею.

1 – Импорт готовых решений

Перед импортом решений сравните информацию в имеющихся решениях с записью "Решение" в Oracle CRM On Demand. При необходимости добавьте, переименуйте или удалите поля из данной записи в соответствии с импортируемой информацией.

Шаблон настройки пользовательских полей на странице "Инструменты и шаблоны" в "Центре обучения и поддержки" полезен при планировании изменений. Этот документ помогает планировать и отслеживать любые пользовательские изменения, вносимые в данное приложение.

2 – Добавление проектов решений

Определите правила создания записей решений и сообщите их всем, кто может создавать проекты решений, например обслуживающим агентам, экспертам по продуктам или обслуживанию. Следует особо подчеркнуть важность поля "Заголовок" в записях решений. Это доступное для поиска поле отображается в большинстве списков и окон поиска решений. Поэтому обслуживающие агенты могут использовать его для быстрого нахождения соответствующих решений своих вопросов и проблем.

При создании новой записи решения она получает статус "Проект". Проекты решений недоступны для добавления к записям запросов на обслуживание и не отображаются в окне "Поиск" до тех пор, пока не будут опубликованы. Поэтому если агент создает запрос на обслуживание и вводит проект решения во время вызова, он может добавить его в запрос на обслуживание, но этот проект решения станет доступен другим агентам только после публикации.

3 – Просмотр, утверждение и публикация решений

Процесс утверждения гарантирует, что установленные эксперты могут просматривать все решения перед их выпуском для общего пользования обслуживающими агентами. Установите правила просмотра и утверждения, чтобы гарантировать, что все решения допустимы, легко выполнимы и полезны.

Чтобы изменить статус решения на "Утверждено" и опубликовать его, требуется роль с полномочиями "Публикация решений". Дополнительные сведения см. в разделе [Утверждение и публикация решений](#) (на стр. 321).

4 – Оценка решений

Попросите своих обслуживающих агентов оценивать решения, которые они добавляют в свои записи запросов на обслуживание. Это удобно сделать на странице "Сведения о решении", нажав кнопку "Оценить решение". Решения оцениваются по шкале от 1 до 5. Высокоэффективное решение имеет рейтинг 5. Если оно не было эффективным или действительным, оно получает оценку 1.

При получении каждой оценки рейтинг решения рассчитывается заново и отображается в записи. Оценка решений агентами позволяет получить информацию, которую можно использовать для отслеживания качества базы знаний. Дополнительные сведения см. в разделе [Оценка решений](#) (на стр. 321).

5 – Мониторинг решений

Требуется проводить регулярный мониторинг базы знаний с решениями, чтобы обслуживающие агенты гарантированно получали самые новые сведения и инструкции. Ниже предлагаются некоторые рекомендации.

- Назначьте определенным областям или типам решений владельцев, которые должны регулярно просматривать и обновлять соответствующие решения. Каждый владелец отвечает за точность и утверждение решений в своей области.
- Со временем решения могут устаревать. Например, таким свойством обладают решения, связанные с продуктами, которые больше не поддерживаются. Создайте список "Решения", чтобы определять такие решения, например, фильтруя по значению поля "Продукт". Затем с помощью функции "Массовое обновление" удалите их из доступных для поиска решений.
- Удаляйте решение только в том случае, если это дубликат. Вместо удаления задайте статус "Устарело". Устаревшие решения не отображаются в списке при поиске решения для включения в запрос на обслуживание. Однако при необходимости для доступа к ним можно использовать списки на главной странице "Решения".
- Просмотрите все решения с низким рейтингом. Чтобы их найти, создайте пользовательский список всех опубликованных решений с рейтингом 1 или 2.
- Используйте предварительно созданные списки "Решение" на главной странице "Решения" для просмотра решений с самым высоким рейтингом и наиболее активно используемых решений. Это позволяет получить представление о том, какие области можно расширить дополнительными знаниями, увеличивая библиотеку решений.
- Регулярно анализируйте свои закрытые запросы на обслуживание для определения тенденций и ключевых проблемных областей, для которых в базу знаний требуется добавить дополнительные сведения.

Работа с главной страницей решений

Главная страница решений является отправной точкой для управления решениями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы решений пользователя. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи решения

Запись решения можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные решения". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля решений](#) (см. "Поля решения" на стр. 322).

Работа со списками решений

В разделе "Списки решений" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создают пользователи и их менеджеры на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для решений.

Список решений	Фильтры
Утвержденные решения	Состояние = Утверждено
Опубликованные решения	Опубликовано = Да
Последние созданные решения	Все решения, отсортированные по дате создания
Последние измененные решения	Все решения, отсортированные по дате изменения
Проекты решений (видимые только пользователям с полномочием на публикацию решений)	Состояние = Проект
Решения с самым высоким рейтингом	Наивысший суммарный рейтинг, указанный всеми лицами
Наиболее активные решения	Часто связанные с запросами на обслуживание
Все решения	Все решения, отсортированные в алфавитном порядке по названию решения
Мои последние измененные решения	Все решения, владельцем которых вы являетесь, отсортированные по дате изменения

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно просмотренных решений

В разделе "Мои недавно просмотренные решения" показаны решения, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Просмотр наиболее активных решений

В разделе "Наиболее активные решения" отображаются решения, наиболее часто связываемые с запросами на обслуживание. Высокий уровень использования указывает обслуживающей организации конкретные области, в которых продукт и услуги не удовлетворяют клиентов. Организации могут отреагировать, предоставив дополнительную информацию агентам по обслуживанию для оказания помощи клиентам, или предоставить дополнительную информацию непосредственно клиентам.

Просмотр решений с самым высоким рейтингом

В разделе "Решения с самым высоким рейтингом" содержится список решений с наивысшим суммарным рейтингом, указанным всеми лицами.

Добавление разделов на главной странице решений

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу решений можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Последние созданные решения
- Последние измененные решения
- Мои последние созданные решения
- Мои последние измененные решения
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице решений пользователя)

Следующая процедура описывает, как добавлять разделы на главную страницу решений.

Процедура добавления разделов на главную страницу решений

- 1 На главной странице решений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы решений" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление решениями

Для управления решениями выполняются следующие процессы:

- [Просмотр решений](#) (на стр. 320)
- [Утверждение и публикация решений](#) (на стр. 321)
- [Оценка решений](#) (на стр. 321)
- [Добавление книг к решению](#) (на стр. 322)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

- [Присоединение файлов и URL к записям](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)

ПРИМЕЧАНИЕ. Для обновления записей решения роль пользователя должна включать полномочия "Публикация решений".

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля решений](#) (см. "[Поля решения](#)" на стр. 322)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)
- [Импорт своих данных](#) (см. "[Импорт данных](#)" на стр. 1650)

Просмотр решений

Можно просмотреть наиболее часто используемые решения и решения с самым высоким рейтингом. Кроме того, можно просмотреть всю информацию по любой записи решения.

Порядок просмотра наиболее часто используемых решений

- 1 На любой странице нажмите вкладку "Решения".
- 2 В разделе "Часто используемые решения" нажмите ссылку "Заголовок решения" для нужного решения.

Порядок просмотра решений с самым высоким рейтингом

- 1 На любой странице нажмите вкладку "Решения".
- 2 В разделе "Решения с самым высоким рейтингом" нажмите ссылку "Заголовок решения" для нужного решения.

Порядок просмотра информации о решении

- 1 Выберите решение.
Инструкции по выбору решений см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о решении" можно просмотреть запись решения.
Описание полей см. в разделе [Поля решения](#) (на стр. 322).

Утверждение и публикация решений

Предварительные операции и условия. Для выполнения данной процедуры роль пользователя должна включать полномочия "Публикация решений".

Пользователь может проверить точность и полноту решения, а затем утвердить проект и выполнить его внутреннюю публикацию. Внутренняя публикация решения делает его доступным агентам по обслуживанию клиентов для использования и привязки к запросам на обслуживание.

Порядок утверждения и публикации решения

- 1 На главной странице "Решения" перейдите по ссылке "Проекты решений".
- 2 На странице "Список решений" выберите решение и нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение решения" задайте решению статус "Утверждено", чтобы его утвердить.
- 4 Для публикации решения установите флажок "Опубликовано".
- 5 Сохраните запись.

Оценка решений

Оценивать эффективность решения можно неограниченное число раз.

Порядок оценки информации о решении

- 1 Выберите решение.
Инструкции по выбору решения см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 В строке заголовка "Сведения о решении" нажмите кнопку "Оценить решение".
- 3 На странице "Оценка решения" выберите в раскрывающемся списке оценку от 1 до 5 (5 – лучшая оценка).
- 4 Сохраните запись.
Отдельные оценки пользователей используются для вычисления средней оценки, на основании которой отбираются решения, отображаемые в разделе "Решения с самым высоким рейтингом" на главной странице "Решения".

Добавление книг к решению

Ниже описывается процедура добавления книг в решение. Книгу, добавленную в решение, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что тип записи "Книги" представлен на странице "Решения" как связанная позиция. Дополнительные сведения о настройке связанных позиций см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193).

Чтобы добавить книгу в решение

- 1 Откройте нужное решение на странице "Список решений".
 - 2 На странице "Сведения о решении" нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
 - 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в решение, и нажмите кнопку ОК.
- Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Поля решения

Страница "Редактирование решений" используется для добавления решения или обновления сведений о существующем решении. На странице "Редактирование решений" представлен полный набор полей для решения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различным образом, например, изменяя имена типов записей, полей или вариантов выбора в раскрывающихся списках. Поэтому информация на экране может отличаться от стандартной информации, описанной в данной таблице.

Следующая таблица предоставляет дополнительные сведения о некоторых полях.

Поле	Описание
Подробная информация о решении	
Идентификатор решения	Уникальный идентификатор решения. Создается системой.
Заголовок	Заголовок решения. Это поле позволяет ввести до 100 символов и является обязательным.
Статус	Статус решения, например "Проект", "Утверждено" или "Устарело". По умолчанию задан статус "Проект". Для изменения этой информации необходимы полномочия "Публикация решений".
Опубликовано	Признак того, что решение доступно для внутреннего пользования. Для изменения этой информации необходимы полномочия "Публикация решений".
Оценка решения	Оценка решения от 1 до 5 (5 – лучшая оценка).

Поле	Описание
Создано (внешний)	Псевдоним пользователя, создавшего запись решения. Затем следуют дата и время создания. Создается системой.
Изменено (внешний)	Имя пользователя, создавшего или обновившего запись решения. Затем следуют дата и время создания. Создается системой.
Дополнительные сведения	
ПРИМЕЧАНИЕ. Следующие поля доступны с Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition и могут отсутствовать в вашей конфигурации. Если эти поля недоступны, обратитесь к администратору компании.	
Юридическое утверждение	Указывает, что решение получило юридическое утверждение.
Утверждение маркетинга	Указывает, что решение получило утверждение маркетинга.
Многофайловый актив	Указывает, что решение состоит из нескольких цифровых файлов. Изображение данного решения может состоять из отдельных файлов для фотографий, эмблем и других компонентов более крупного изображения.
Окончание срока действия	Дата, после которой этот контент не должен использоваться в доставке индивидуализированного контента. Для выбора даты окончания срока действия можно воспользоваться значком календаря.
Дата выпуска	Дата, после которой этот контент может использоваться в доставке индивидуализированного контента. Для выбора даты выпуска можно воспользоваться значком календаря.
Статус проверки	Указывает, может ли решение быть отображено правильно. Когда пользователи загружают мультимедийные или графические файлы, они проверяют правильность их отображения и устанавливают статус проверки "Успешно". Возможные значения: "Не проверено", "Успешно" или "Сбой".
Тип дополнения для доставки индивидуализированного контента (PCD)	Указывает тип дополнения (мультимедийного или графического файла): <ul style="list-style-type: none"> ■ Сообщение. Контент подходит для презентации. ■ Эскиз. Контент является уменьшенной, сжатой версией записи более крупного сообщения.
Связанный эскиз	Имя другой записи решения, которая представляет уменьшенную версию эскиза основного сообщения для решения. У каждого решения типа "Сообщение" должно быть соответствующее решение типа "Эскиз".
Метод распределения	Выберите "Публикация", чтобы автоматически распространять контент удаленным пользователям. Распределение основано на разрешениях пользователей.
ПРИМЕЧАНИЕ. Следующие поля доступны по умолчанию для всех выпусков Oracle CRM On Demand.	

Поле	Описание
Часто задаваемые вопросы	Часто задаваемые вопросы о решении.
Сведения о решении	Дополнительные сведения о решении.

Связь

Страницы связи следует использовать совместно со средствами связи и разделами параметров голосовой почты на панели "Действие" для управления взаимодействием с клиентами - телефонными вызовами, сообщениями голосовой почты и электронной почты. Супервизоры также могут контролировать агентов, используя те же области приложения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают использование Oracle Contact On Demand, вкладка "Связь" вместе с вложенными в нее вкладками может быть исключена из настройки для этого пользователя.

О программе Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand позволяет использовать голосовую связь, голосовую и электронную почту для управления взаимодействием с клиентами. Благодаря интеграции с Oracle CRM On Demand каждое взаимодействие с клиентом отслеживается и сохраняется в местоположении, используемом компанией для управления конфликтами, субъектами, решениями и т. д. Такая интеграция позволяет эффективно использовать информацию базы данных компании для поиска решений проблем клиентов, обновления контактной информации, а также выполнять анализ на основе имеющихся данных.

Oracle Contact On Demand – это веб-центр обработки вызовов, в котором используются описанные ниже каналы.

■ Голосовая связь

В Oracle Contact On Demand допускается голосовая связь в реальном времени и используется маршрутизация на основе квалификации для перенаправления вызовов соответствующему агенту. Встроенные в интерфейс элементы управления вызовами позволяют принимать вызовы, размещать исходящие (внешние) вызовы и внутренние (между агентами) вызовы, ставить вызовы на удержание, разъединять (закрывать) вызовы, переключать вызовы и организовывать конференции с другими участниками. Ниже описываются возможности этой функции.

- **Входящие вызовы.** Интерфейс Oracle Contact On Demand позволяет принимать входящие вызовы и работать с ними из любого места, где имеется телефон, для использования которого требуется войти в Oracle Contact On Demand.
- **Исходящие вызовы.** В Oracle Contact On Demand поддерживаются исходящие вызовы в США (домашние) и международные вызовы. Для отправки вызова можно использовать панель инструментов Oracle Contact On Demand.

- **Управление вызовами.** Все вызовы обрабатываются с помощью разделов "Средства связи" и "Голосовые элементы управления" на панели действий и вложенной вкладке "Вызовы" на главной странице связи. Для отображения другой информации (например, имя абонента, номер телефона и адресат 800), передаваемой вместе с вызовом, требуется настройка.
- **Внутренние вызовы.** Для связи с другим агентом или руководителем, зарегистрированным в Oracle Contact On Demand, требуется выбрать соответствующего агента или руководителя из раскрывающегося списка активных пользователей.
- **Маршрутизация на основе квалификации.** Голосовые вызовы перенаправляются на обработку самым квалифицированным агентам (т. е. перенаправление определено кнопочным выбором клиента посредством интерактивного речевого взаимодействия).
- **Окно статистики.** В реальном времени предоставляются статистические данные о ходе вызова в приложении Oracle Contact On Demand. В данном окне отражается текущее состояние, время пребывания в данном состоянии, число вызовов в очереди и вызов с максимальным временем ожидания в очереди.
- **Набор по щелчку.** Для размещения исходящего вызова достаточно нажать ссылку номера телефона на странице "Сведения" или "Список".
- **Контроль руководителей.** Руководители могут записывать и прослушивать ранее записанные телефонные звонки в целях обеспечения качества. Кроме того, руководители могут отслеживать агентов в реальном времени и инициировать такие операции, как шепот, инструктаж, присоединение, перехват и отключение агентов.
- **Отклик.** Администратор может настроить Oracle Contact On Demand таким образом, что, если агенты заняты, абонент может продолжить ждать первого доступного агента. Также абонент может получить отклик при высвобождении агента. Oracle Contact On Demand переводит такой вызов в очередь. Когда агент свободен для ответа на вызов, сервер центра обработки вызовов автоматически перезванивает абоненту с предоставлением контактного телефона агента и связывает абонента с доступным агентом. Агент принимает входящий вызов.
- **Отклик через Интернет.** Отклик через Интернет аналогичен обычному отклику, за исключением того, что клиент вводит номер своего телефона на веб-странице компании, а не звонит по телефону. Например, когда потенциальный клиент посещает веб-страницу компании, ему предлагается указать номер своего телефона, чтобы получить отклик от агента. За настройку этой возможности для клиентов отвечает администратор Oracle Contact On Demand. Дополнительные сведения о настройке функции отклика через Интернет см. в *Руководстве администратора Oracle Contact On Demand*.
- **Голосовая почта.** В канале голосовой почты для Oracle Contact On Demand при пересылке сообщений соответствующим агентам используется маршрутизация на основе квалификации. В каждой компании Oracle Contact On Demand определяется время и способ предоставления голосовой почты абоненту. Реализация интеллектуальной маршрутизации в Oracle Contact On Demand обеспечивает быстрое предоставление ответов абонентам, оставившим голосовое сообщение. У этого ответа такой же уровень качества и приоритета, что и у обычных телефонных звонков. Агенты прослушивают сообщение абонента и при необходимости передают его другому агенту или рабочей группе. Голосовая почта доступна через запись действий, даже если она свернута. Сообщения голосовой почты воспроизводятся на локальном универсальном проигрывателе или на телефоне.

■ Электронная почта

Сообщения электронной почты пересылаются агенту в соответствии с ключевыми словами в сообщении электронной почты или на основе квалификации агента. На сообщения электронной

почты можно ответить, их можно отвергнуть или переназначить другому агенту или рабочей группе. Агентами определяются ограничения на число одновременно обрабатываемых сообщений электронной почты. Если нажать кнопку "Статистика" на панели действий, такие ограничения отображаются в строке "Автономные сообщения".

Об интерактивном речевом взаимодействии

В основе каналов голосовой связи и голосовой почты лежит интерактивное речевое взаимодействие. Оно использует кнопочное распознавание и маршрутизацию Oracle Contact On Demand на основе квалификации.

Кнопочное распознавание (распознавание тонового сигнала при нажатии кнопки телефона) позволяет в рамках интерактивного речевого взаимодействия отвечать на вызовы, воспроизводить ранее записанные сообщения, предлагать абонентам указывать характер своих запросов и перенаправлять их соответствующим агентам (например, путем набора цифры 1 для перехода к продажам). Если администратор компании настроил всплывающие подсказки, которые основаны на запросах интерактивного речевого взаимодействия, значения, введенные абонентом на кнопочном телефоне, имеют приоритет над критериями поиска, описанными под заголовком "О сопоставлении записей в Oracle Contact On Demand". Запросы интерактивного речевого взаимодействия поддерживают только следующие параметры: номера запросов на обслуживание, номера домашних телефонов контактов и идентификатор кампании.

Номера запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand содержат дефис. Однако если вызывающий абонент вводит номер запроса на обслуживание в ответ на приглашение IVR, обязательно сообщите ему, что для обозначения дефиса следует использовать звездочку (*).

ПРИМЕЧАНИЕ. Номер домашнего телефона контакта не включен в стандартный макет страницы "Контакт".

Об искомым записях в Oracle Contact On Demand

Когда агент принимает вызов связи от клиента, Oracle Contact On Demand выполняет описанные ниже действия.

- 1 Проверяет записи в Oracle CRM On Demand, чтобы попытаться найти совпадение в записях "Контакт", "Зацепка", "Субъект", "Запрос на обслуживание" и "Компания".

Для телефонных звонков данное приложение ищет совпадения на основе

- Номер телефона вызывающего абонента (номер телефона, с которого звонит абонент). Эта информация содержится в поле "Источник". В кампании номер телефона вызывающего абонента – номер телефона кампании, на который звонит клиент.

Для сообщений электронной почты приложение ищет совпадения на основе

- адреса электронной почты инициатора. Эта информация содержится в поле "Источник".

Чтобы в записи кампании включались поля номеров телефона и адресов электронной почты, используемые для сопоставления, администратор компании должен настроить макет страницы "Сведения о кампании", добавив вручную поля "Электронная почта кампании" и "Номер телефона кампании".

В Oracle Contact On Demand запросы на обслуживание могут быть связаны только с операцией, для которой настроено приглашение IVR. Например, поиск номера домашнего телефона контакта

выполняется в Oracle Contact On Demand только в случае, если администратор компании настроил приглашение IVR, в котором абоненту предлагается ввести номер домашнего телефона. Для сопоставления номера домашнего телефона контакта администратор компании должен настроить стандартный макет страницы "Сведения о контакте", включив в него поле номера домашнего телефона контакта, и ввести в этом поле допустимый номер домашнего телефона контакта. Сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка статических макетов страниц](#) (на стр. 1194).

- 2 По завершении поиска создается запись операции для связи, которая связана с соответствующей записью.

Ниже представлены возможные результаты поиска:

- Если уникальный запрос на обслуживание найден, Oracle Contact On Demand связывает запись операции и с записью запроса на обслуживание, и с первичным счетом запроса на обслуживание. Oracle Contact On Demand также связывает запись операции с контактом запроса на обслуживание, если не находит уникального соответствия для номера телефона контакта.
- Если уникальное соответствие контакту найдено, Oracle Contact On Demand автоматически связывает запись операции и с контактом, и с первичным счетом контакта.
- Если найдено уникальное соответствие зацепке, Oracle Contact On Demand автоматически связывает запись операции и с зацепкой, и с первичным счетом зацепки.
- Если с найденной уникальной записью не связана организация, Oracle Contact On Demand автоматически связывает уникальную организацию, соответствующую номеру телефона (если номер существует).
- Если найдено одно совпадение, появляется соответствующая запись.
- Если найдено несколько записей, соответствующих определенному типу записи, Oracle Contact On Demand не связывает операцию с какой-либо конкретной записью этого типа.

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо иметь доступ к конкретному типу записи, иначе Oracle Contact On Demand не сможет связать операцию с этим типом записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если агент передает вызов другому агенту, операция будет создана для агента, которому передан вызов.

Управление центром обработки вызовов

Руководителю нужны инструменты и информация для эффективного управления центром обработки вызовов. Он должен знать, сколько вызовов, сообщений электронной и голосовой почты обрабатывается его сотрудниками. Нужны ответы на следующие вопросы: Какова средняя скорость обработки каждого взаимодействия? Как долго клиенты ожидают в очереди? и т. д. Доступ к информации о текущих операциях в реальном времени помогает управлять центром обработки вызовов и даже повышать возможности отдельных агентов.

Инструменты руководителя Oracle Contact On Demand

В Oracle CRM On Demand и Oracle Contact On Demand есть несколько инструментов для управления центром обработки вызовов. Каждый сеанс связи с клиентом можно отследить и привязать к записям клиента. Во время отслеживания создается база данных с информацией об операциях и клиентах. Для доступа к ней используются отчеты и анализ. Кроме того, средства текущего контроля агентов помогают оптимизировать производительность отдельных агентов.

Информационная панель "Связь"

На информационной панели "Связь" в реальном времени отображаются статистические данные о запросах центра обработки вызовов, которые полезны для анализа производительности.

- Перейдите на вкладку "Информационная панель" и выберите в раскрывающемся списке информационную панель "Связь". Нажмите кнопку "Показать".
- Для каждого канала связи указывается текущее число взаимодействий с клиентами.
- Статистические данные по отдельным рабочим группам помогают анализировать объем работы центра обработки вызовов и управлять персоналом.
- Ссылка "Дополнительные отчеты" используется, чтобы выбрать другую информационную панель для просмотра результатов анализа других услуг и продаж.

Отчеты и анализ связи

На главной странице отчетов содержатся ссылки на предварительно подготовленные или полученные пользователями результаты анализа, которые помогают управлять центром обработки вызовов. Регулярный просмотр таких результатов позволяет определить тенденции в работе центра обработки вызовов, потенциальные риски и возможности совершенствования.

С помощью Oracle CRM On Demand Answers можно разрабатывать специализированные отчеты для анализа относящихся к связи действий, выполняемых в процессе взаимодействий центра обработки вызовов. Во время пользовательского анализа придерживайтесь приведенной ниже процедуры.

- Воспользуйтесь предметной областью формирования отчетов "Действия" для подготовки анализа связей.
- Откройте папку "Действие", а затем – папку "Связь".
- Щелкните имена столбцов данных Oracle Contact On Demand, которые требуется добавить в пользовательский анализ.

Дополнительные сведения см. в разделе [Отчеты](#) (на стр. 765).

Работа с главной страницей связи

Главная страница связи является отправной точкой для управления взаимодействиями с клиентом.

Просмотр взаимодействий с клиентом

В разделе "Входящие" перечисляются все назначенные вам взаимодействия с клиентами по каналу, выбранному на вложенных вкладках ("Вызовы", "Голосовая почта" или "Электронная почта"). Описание полей (столбцов) см. в разделе [Завершение операций взаимодействия](#) (см. "[Сворачивание операций связи](#)" на стр. 344). Можно определить период, за который в списке "Входящие" на главной странице связи должны отображаться текущие и завершенные операции из вашего личного профиля. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Работа со списками связей

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков связей. Все стандартные списки являются общедоступными и отображаются всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для связей.

Список действий:	Отображает
Все распределенные по срокам давности сообщения электронной почты	Все сообщения электронной почты, открытые более 24 часов назад.
Все распределенные по срокам давности сообщения голосовой почты	Все сообщения голосовой почты, открытые более 24 часов назад.
Все обратные вызовы	Все отклики через Интернет
Все сообщения электронной почты	Все сообщения электронной почты, доступные для просмотра.
Все входящие вызовы	Все входящие вызовы, доступные для просмотра.
Все входящие сообщения электронной почты	Все входящие сообщения электронной почты, доступные для просмотра.
Все исходящие вызовы	Все исходящие вызовы, доступные для просмотра.
Все исходящие сообщения электронной почты	Все исходящие сообщения электронной почты, доступные для просмотра.
Все переносы	Все переносы, доступные для просмотра.
Все голосовые вызовы	Все телефонные вызовы.
Все сообщения голосовой почты	Все сообщения голосовой почты.
Все веб-ответы	Все отклики через Интернет, доступные для просмотра.
Мои связи - входящие	Все взаимодействия с клиентами, в настоящее время назначенные пользователю. В этом списке отсутствуют новые незавершенные

Список действий:	Отображает
	сообщения электронной почты.
Мои вызовы - входящие	Невыполненные вызовы, назначенные для вас.
Моя голосовая почта - входящие	Невыполненные сообщения голосовой почты, назначенные для вас.
Недавно завершенные взаимодействия	Все недавно завершенные сеансы связи.
Недавно завершенные вызовы	Недавно выполненные вызовы.
Недавно законченные сообщения электронной почты	Сообщения электронной почты, на которые отправлены ответы.
Последние завершенные сообщения голосовой почты	Недавно заверщенные сообщения голосовой почты.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать список". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно завершенных сеансов связи

В разделе "Недавно завершенные сеансы связи" перечисляются недавно завершенные взаимодействия. Описание полей (столбцов) см. в разделе [Заключительная обработка операций связи](#) (см. "Сворачивание операций связи" на стр. 344).

Чтобы развернуть список недавно завершенных сеансов связи, нажмите "Показать полный список". В этом списке отображается полная страница записей, которые можно прокручивать постранично.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Сведения о Oracle Contact On Demand](#) (см. "О программе Oracle Contact On Demand" на стр. 324)
- [Управление Oracle Contact On Demand](#) (на стр. 330)

Управление Oracle Contact On Demand

Для управления Oracle Contact On Demand выполните следующие задачи:

- [Подготовка к взаимодействию с клиентами](#) (на стр. 331)

- [Обработка телефонных вызовов](#) (на стр. 334)
- [Отключение панели инструментов связи в сеансе браузера](#) (на стр. 338)
- [Выполнение вызовов](#) (на стр. 338)
- [Обработка обратных вызовов \(через Интернет и по телефону\)](#) (на стр. 340)
- [Обработка сообщений голосовой почты](#) (на стр. 340)
- [Обработка сообщений электронной почты](#) (на стр. 342)
- [Сворачивание операций связи](#) (на стр. 344)
- [Рассмотрение своей статистики](#) (на стр. 347)
- [Просмотр историй взаимодействий](#) (на стр. 348)
- [Текущий контроль агентов](#) (на стр. 349)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Подготовка к взаимодействию с клиентами

Ниже рассматриваются пошаговые процедуры, используемые при подготовке к взаимодействию с клиентами.

Доступ к Oracle Contact On Demand

При входе в Oracle CRM On Demand должна появиться вкладка "Связь" вместе с вкладками "Субъекты", "Контакты" и т. д. Если вкладка не появилась, выполните описанные ниже действия.

- Нажмите стрелку справа от строки вкладок и в раскрывающемся списке выберите "Связь".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если среди вариантов отсутствует "Связь", требуется добавить вкладку в свой макет или обратиться к администратору компании. Инструкции по отображению вкладок см. в разделе [Отображение своих вкладок](#) (на стр. 701).

Обновление номера телефона

Чтобы принимать телефонные вызовы в другом месте, необходимо обновить свой номер телефона. Введенный номер телефона используется приложением для передачи телефонных вызовов.

Порядок обновления номера телефона

- 1 В разделе "Средства связи" панели действий нажмите кнопку "Предпочтения пользователя".
- 2 В окне "Конфигурация" обновите параметры телефона.
 - **SIP-адрес.** Стандарт протоколов для приема телефонных вызовов VoIP. Это поле обновляется, если в компании используется VoIP на основе SIP.
 - **?Внешний телефон (удаленное расширение).** Номер телефона, на который Oracle Contact On Demand перенаправляет входящие вызовы текущего пользователя. Данный номер телефона доступен для обновления в любое время.
 - **Воспроизведение объявления.** Пользователю предлагается нажать кнопку с цифрой (клавиша DTMF) перед направлением вызова ему.

СОВЕТ. Этот вариант можно выбрать в случае работы из дома. В данном случае предотвращается случайный перехват вызова, перенаправляемого из центра обработки вызовов, посторонними, например детьми.
- 3 Нажмите кнопку "ОК", чтобы закрыть окно "Конфигурация".
Новые значения параметров применяются немедленно.

Настройка предпочтений пользователя

Чтобы изменить личное приветствие, режим работы с поднятой трубкой или другой режим обработки телефонных вызовов, необходимо обновить параметры пользователя.

Порядок настройки предпочтений пользователя

- 1 В разделе "Средства связи" панели действий нажмите кнопку "Предпочтения пользователя".
- 2 В окне "Конфигурация" выберите параметры "Общий телефон" и "Приглашение голосовой почты".

Настройка	Описание
Общий телефон	
Всплывающая подсказка о входящем вызове	<p>Автоматически открывает запись "Запрос на обслуживание", "Кампания", "Контакт", "Зацепка", "Субъект" или страницу "Сведения о вызове" во время ответа пользователя на обращение по телефону.</p> <p>Приложение выполняет в базе данных Oracle CRM On Demand поиск записей, соответствующих номеру телефона абонента. Если найдено одно совпадение, отображается соответствующая запись ("Запрос на обслуживание", "Контакт", "Зацепка" или "Субъект"). Страница "Сведения о вызове" открывается во всех остальных случаях, например если нет совпадений или совпадений несколько. Подробнее о сопоставлении записей в</p>

Настройка	Описание
	Oracle CRM On Demand см. в разделе О программе Oracle Contact On Demand (на стр. 324)
Режим работы с поднятой трубкой (сигнал готовности линии отключен)	После принятия первого вызова линия остается открытой. Поэтому не требуется поднимать телефонную трубку, чтобы ответить на вызов. Для ответа на вызов используется раздел "Голосовые элементы управления" панели действий.
Автоматический прием вызова	(Доступен только при работе с подключенной линией.) Автоматически принимает входящий вызов, поэтому абонент подключается без любых дополнительных действий. Гудок уведомляет агента о том, что абонент на линии.
Параметры телефона	Информацию о параметрах телефона см. выше в разделе "Обновление номера телефона".
Приглашение голосовой почты	
WAV-файл с произношением имени агента	Звукозапись произношения имени текущего пользователя.
WAV-файл с приветствием голосовой почты	Звукозапись, которая воспроизводится, когда вызов перенаправляется в голосовую почту текущего пользователя.
WAV-файл с приветствием	Звукозапись, которая воспроизводится, когда клиент перенаправляется на номер телефона текущего пользователя.
Запись персонализированно го приглашения	Запись личного сообщения. Данное приветствие используется для автоматического приветствия абонентов, если функция воспроизведения приветствия включена администратором.

Проверка раздела "Входящие" в Oracle Contact On Demand

В разделе "Входящие" (на вкладке "Связь") перечисляются активные взаимодействия, характерные для конкретных каналов. Они назначаются пользователю в выбранной вложенной вкладке ("Вызовы", "Голосовая почта" или "Электронная почта"). В Oracle Contact On Demand эти каналы связи считаются активными, пока не возникнут описанные ниже события.

- **Телефонные вызовы.** Они сворачиваются, когда вызов прекращается. В форме сворачивания автоматически отображается состояние "Завершено". Чтобы применить состояние "Завершено" к действию, требуется нажать кнопку "Сохранить" на экране сворачивания. Чтобы оставить действие в

состоянии "Выполняется", следует нажать кнопку "Отмена". После сворачивания вызов больше не отображается в разделе "Входящие".

- **Сообщения голосовой почты.** После прослушивания сообщения голосовой почты требуется вручную выбрать "Завершение". В форме сворачивания автоматически отображается состояние "Завершено". После сворачивания сообщение голосовой почты больше не отображается в разделе "Входящие".
- **Сообщения электронной почты.** На сообщения электронной почты можно отвечать, их можно переназначать или отбрасывать (нежелательная почта, например). При ответе на сообщение автоматически открывается окно "Завершение". Оно позволяет агенту включить дополнительную информацию в завершенную операцию, связанную с электронной почтой.

После переназначения сообщения электронной почты или когда система автоматически переназначает его из-за того, что агент не ответил достаточно быстро, оно больше не отображается в разделе "Входящие" агента.

ПРИМЕЧАНИЕ. Операции сообщений электронной почты сохраняются в Oracle CRM On Demand только после ответа на них и заключительной обработки с присвоением статуса "Завершено". Администратор компании может также настроить Oracle Contact On Demand таким образом, чтобы заключительная обработка происходила автоматически без отображения окна "Завершение" в Oracle Contact On Demand. Для получения дополнительной информации см. раздел [Заключительная обработка операций связи](#) (см. "[Сворачивание операций связи](#)" на стр. 344).

Установка статуса "Доступен"

Чтобы принимать новые взаимодействия через вызовы и голосовую почту, требуется статус "Доступен". При статусе "Доступен" пользователь может также получать электронную почту. В зависимости от настройки статуса пользователя администратором, статус может изменяться на "Доступен" при входе пользователя в приложение. Если это не происходит, необходимо установить статус "Доступен" вручную.

Пользователь с состоянием "Доступен" может выполнять следующие действия:

- принимать назначенные ему новые каналы связи с клиентами одного или нескольких типов (телефонные вызовы, сообщения электронной или голосовой почты). Тип и число каналов связи зависит от настроек, заданных администратором.
- См. данные, относящиеся к входящим взаимодействиям, которые отображаются на панели действий.

Порядок установки состояния "Доступен" для телефонных вызовов

- В разделе "Средства связи" панели действий нажмите кнопку "Недоступен".

Статус "Недоступен" меняется на "Доступен".

Обработка телефонных вызовов

Когда агент готов к работе, он может принимать телефонные вызовы от клиентов. В зависимости от маршрутизации в компании поступающие вызовы распределяются на основе квалификации, рабочей группы или других критериев.

Можно определить период, за который в списке "Входящие" на главной странице связи должны отображаться текущие и завершенные вызовы из вашего личного профиля. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Кроме того, приложение ищет записи, соответствующие телефонному вызову, а результат выводит на экран. Если нет записей, соответствующих данному входящему телефонному вызову, или их несколько, открывается окно "Сведения о вызове". Дополнительные сведения о данной последовательности см. в меню [О программе Oracle Contact On Demand](#) (на стр. 324).

Даже в случае изменения статуса на "Недоступен" агенту могут назначаться сообщения электронной почты. Никакие другие средства связи, такие как телефонные вызовы и сообщения голосовой почты, назначены быть не могут. Агент указывает статус недоступности, когда занимается другой работой, например заполнением или очисткой сообщений. Статус недоступности позволяет избежать ненужных пропусков вызовов при выполнении других задач. Чтобы избежать пропусков входящих вызовов, также можно открыть два сеанса браузера с одинаковыми учетными данными пользователя: один с открытой панелью инструментов "Связь", а второй с закрытой панелью инструментов "Связь". Первый браузер используется для входящих вызовов, а второй – для остальных действий.

Принятие телефонного вызова

- Когда агенту назначается новый сеанс связи, он должен ответить на телефонный вызов.

Если Oracle Contact On Demand настроен на экранную индикацию, отображение соответствующей записи основано на поиске по следующим сведениям (в данном конкретном порядке):

- Запрос на обслуживание
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Организация

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы приложение выполняло поиск данных, введенных абонентом, в ответ на запрос IVR (интерактивного речевого взаимодействия) (то есть искать номер запроса на обслуживание, номер домашнего телефона контакта или идентификатор кампании), должны быть выполнены дополнительные задачи настройки для Oracle Contact On Demand.

Если у пользователя не настроены всплывающие подсказки, можно щелкнуть мигающее уведомление "Входящий вызов" на панели инструментов связи, чтобы перейти к странице "Сведения о вызове".

После принятия вызова становятся активными элементы управления вызовом.

СОВЕТ. Если во время редактирования записи отображается всплывающая подсказка для входящего вызова, все несохраненные данные для этой записи будут потеряны. Полезно открывать сразу два сеанса браузера с одинаковыми учетными данными пользователя: один с открытой и один с закрытой панелью инструментов связи. Первое окно браузера используйте для входящих вызовов, а второе – для всех других операций.

Завершение связи

- Положите трубку или нажмите кнопку "Повестить трубку" в разделе "Голосовые элементы управления" панели действий.

По окончании вызова появляется форма "Завершение" для отслеживания информации о вызове. Администратор может настроить время заключительной обработки, чтобы пользователь мог выполнять обработку после вызова. Для получения дополнительной информации об операциях заключительной обработки см. раздел [Операции заключительной обработки связи](#) (см. "Сворачивание операций связи" на стр. 344).

Удержание вызова

- В разделе "Голосовые элементы управления" панели действий нажмите кнопку "Удерживать" в любой момент вызова.

Удержание вызова позволяет зафиксировать вызов и приостановить голосовую связь с абонентом. Состояние вызова (в данном случае "Удерживание") указывается на панели действий.

Возобновление голосовой связи

- Нажмите кнопку "Удерживать".

Передача вызова

- 1 В разделе "Голосовые элементы управления" панели действий нажмите кнопку "Передача".
- 2 В раскрывающемся окне выберите требуемый вариант.
- 3 В окне "Передача" выполните одно из описанных ниже действий в соответствии со сделанным выбором.

Для данного варианта	Выполните следующие шаги

Для данного варианта	Выполните следующие шаги
Агент	<p>1. Выберите агента.</p> <p>СОВЕТ. Чтобы найти агента в списке, воспользуйтесь полем "Поиск агента".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для переадресации вызова агенту не требуется, чтобы тот был зарегистрирован в приложении или был доступен для вызовов.</p> <p>2. Нажмите одну из описанных ниже кнопок.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Переадресация без подтверждения. Вызов передается другому агенту с отсоединением прежнего агента. ■ Объявленная переадресация. Передача вызова, позволяющая оповестить о вызове ответившего агента. Клиент не слышит оповещения. ■ Конференция. Передача вызова с сохранением на линии исходного агента и клиента, пока к вызову присоединяется другой участник. <p>СОВЕТ. Дважды нажмите имя агента, чтобы передать ему вызов без подтверждения.</p> <p>3. Если агент не отвечает, в любой момент в разделе "Голосовые элементы управления" можно нажать кнопку "Прекратить переадресацию". При этом вызов клиента переводится в режим удержания и восстанавливается управление вызовом. Чтобы восстановить соединение с абонентом, нажмите кнопку "Удерживать".</p>
Группа	<p>Выберите группу квалификации в списке групп компании и нажмите кнопку "Передача" или дважды нажмите имя группы.</p> <p>Для передачи вызова группе квалификации не требуется, чтобы кто-то из ее членов был зарегистрирован в приложении.</p> <p>СОВЕТ. Для отыскания группы в списке рекомендуется воспользоваться поиском по полю "Группа".</p>
Телефон	<p>4. Введите номер телефона в доступном поле.</p> <p>Это может быть телефон в компании или за ее пределами.</p> <p>5. Нажмите "Конференция", "Объявленная переадресация" или "Переадресация без подтверждения", чтобы завершить передачу.</p>
Голосовая почта	Отправьте вызов в голосовую почту агента.

1 Заполните форму "Завершение".

ПРИМЕЧАНИЕ. При передаче вызова связь между исходным агентом и клиентом разрывается с предложением вывести форму "Завершение".

Восстановление соединения с абонентом

■ Нажмите кнопку "Прекратить переадресацию", а затем – кнопку "Удерживать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот вариант доступен для объявленных переадресаций или конференций.

Отключение панели инструментов связи в сеансе браузера

Если в Oracle CRM On Demand применяются несколько сеансов браузера для одновременного разговора с клиентом и добавления свойств в форму, такую как "Запрос на обслуживание", можно отключить панель инструментов связи в сеансе браузера Oracle CRM On Demand. Эта функция позволяет сохранить сведения, введенные в форму. Во втором сеансе браузера Oracle CRM On Demand можно использовать панель инструментов связи для управления связью с клиентом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Отключенная панель инструментов связи остается отключенной в сеансе браузера, пока пользователь не выйдет из системы и снова не войдет в Oracle CRM On Demand. При этом не требуется закрывать окно браузера.

Отключение панели инструментов связи в сеансе браузера 1

1 На панели "Действие" нажмите кнопку X в строке заголовка панели инструментов связи.

Совет. Перемещайте указатель мыши над кнопкой, чтобы увидеть подсказку с информацией о функциях кнопки.

При нажатии кнопки "Отключить панель инструментов связи" появляется запрос на подтверждение.

2 Нажмите ОК для отключения панели инструментов связи.

ПРИМЕЧАНИЕ. При отключении панели инструментов связи невозможно использовать кнопки "Отменить", "Завершение", "Переназначить" и "Открыть электронную почту" или дополнения Oracle Contact On Demand в сеансе браузера. Можно повторно войти в Oracle CRM On Demand для включения панели инструментов связи.

Выполнение вызовов

Из Oracle Contact On Demand можно осуществлять внешние вызовы клиентов или внутренние вызовы других агентов или руководителя.

По умолчанию у каждого агента есть две отдельные телефонные линии, позволяющие принимать входящий вызов по одной линии и выполнять исходящий вызов по второй. Например, клиенту нужна информация, которую агент не может предоставить. Агент ставит вызов клиента на удержание, нажимает вторую линию, чтобы начать ее использование, нажимает кнопку "Набор номера" и вызывает другого агента, чтобы получить необходимую информацию. После получения информации агент завершает второй вызов и возвращается к вызову клиента на первой линии.

При выполнении внешнего вызова для него в Oracle CRM On Demand автоматически создается запись действия, если только перед вызовом не был отключен соответствующий параметр. Регистрация

исходящих вызовов экономит время благодаря отслеживанию ежедневных операций и позволяет менеджерам оценивать производительность каждого агента.

Порядок выполнения внешних вызовов

- 1 В разделе "Средства связи" панели действий нажмите кнопку "Набор номера".

ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию флажок "Зарегистрировать действие" установлен.

- 2 Затем следует выполнить одно из указанных ниже действий.

- Выберите номер в списке "Недавно набранные" и нажмите кнопку "Вызов".

ПРИМЕЧАНИЕ. Недавно набранные номера относятся к текущему сеансу. После завершения сеанса данный список очищается.

- Введите номер телефона и нажмите кнопку "Вызов".

- Нажмите кнопку "Поиск агентов", выберите агента из списка и нажмите кнопку "Набор номера".

СОВЕТ. Чтобы найти агента в списке, воспользуйтесь полем "Поиск агента".

- 3 Воспользуйтесь телефоном для выполнения вызова.

Затем Oracle Contact On Demand вызывает введенный номер телефона адреса.

Порядок выполнения внешних вызовов с помощью набора по щелчку

- 1 Перейдите к сведениям о контакте на странице "Сведения о контакте" или "Список контактов".

Если номер контакта отображается в виде гиперссылки, при переходе по ней выполняется набор данного номера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Системный администратор может настроить систему, а также изменить поля и их свойства. Набор по щелчку может не работать для таких записей.

- 2 Перейдите по ссылке номера телефона, который требуется набрать.

Откроется диалоговое окно "Номеронабиратель".

ПРИМЕЧАНИЕ. Номер телефона в этом диалоговом окне доступен только для чтения. Чтобы отключить данное окно, выберите "Моя настройка", "Личный профиль", "Мой профиль" и снимите флажок "Отобразить всплывающее окно набора номера". Чтобы изменение вступило в силу, необходимо выйти из системы и снова войти.

- 3 Нажмите кнопку "Вызов", чтобы инициировать исходящий вызов.

Затем Oracle Contact On Demand вызывает выбранный номер телефона адреса.

Порядок выполнения внутренних вызовов

Внутренние вызовы используются для обращения к другому агенту или руководителю. Их состояние отображается в списке пользователей вместе с именем и целевым номером телефона (т. е. текущее

положение). В случае вызова агента у него звонит телефон независимо от того, вошел агент в систему или нет.

Обработка обратных вызовов (через Интернет и по телефону)

В Oracle Contact On Demand предоставляются средства обратного вызова как обычным образом, так и через Интернет. Они должны быть настроены администратором.

- **Обратные веб-вызовы.** Чтобы запросить обратный вызов, клиенты используют форму на веб-сайте компании.
- **Обратные вызовы.** При обращении в центр обработки вызовов абоненты запрашивают обратный вызов через меню телефонов.

Когда запрос на обратный вызов передается через веб-страницу или телефонное меню, обратный вызов направляется наиболее подходящему из доступных агентов. У агента начинает мигать предупреждение, а кнопка вызова становится активной.

Прядок принятия обратного вызова

- При появлении предупреждения на панели действий необходимо нажать кнопку "Ответ".

Прием обратного вызова передает вызов пользователю-оператору. Его телефон звонит, и когда пользователь отвечает на звонок, выполняется вызов запрашивающей стороны. Если принимается обратный веб-вызов, в диалоговом окне "Обратный веб-вызов" отображается информация, которую вызывающий абонент ввел в форму обратного веб-вызова.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для обратных веб-вызовов страница сведений Oracle Contact On Demand не отображается. Тем не менее, записи операций автоматически связываются с любыми соответствующими записями.

Обработка сообщений голосовой почты

Сообщения голосовой почты могут быть личными или сообщениями ACD. Сообщения ACD – это сообщения голосовой почты, оставленные для центра обработки вызовов компании. Маршрутизация таких сообщений голосовой почты осуществляется в соответствии с потоком вызовов, заданным администратором. Они назначаются агентам на основе их квалификации и доступности.

Сообщения голосовой почты разрешается переназначать другому агенту, руководителю или группе специализации. Такое сообщение голосовой почты снова проходит маршрутизацию в соответствии с рабочим потоком, заданным администратором. После переназначения сообщения голосовой почты перестают принадлежать исходному агенту.

После поступления сообщения голосовой почты в очередь агента в разделе "Средства связи" панели действий несколько секунд мигает предупреждение "Входящее сообщение голосовой почты". Данная запись также появляется наверху раздела "Входящие" вложенной вкладки "Голосовая почта" главной страницы связи.

Можно определить интервал времени, за который в списке "Входящие" на главной странице связи должны отображаться текущие и завершенные сообщения голосовой почты из вашего личного профиля. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Сообщение голосовой почты можно воспроизводить в любое время, это не мешает ответам на вызовы. Вместе с тем, прослушивание голосовой почты по телефону влияет на доступность пользователя-оператора.

ПРИМЕЧАНИЕ. Удаление сообщений голосовой почты невозможно.

Порядок прослушивания сообщения (нового или воспроизводившегося ранее)

- 1 В разделе "Входящие" откройте ссылку "Тема" сообщения голосовой почты.
- 2 На странице "Голосовая почта" нажмите кнопку "Прослушать голосовую почту".
Запускается воспроизведение сообщения на локальном универсальном проигрывателе.

СОВЕТ. В случае неполадок с прослушиванием записанных сообщений смените на компьютере универсальный проигрыватель по умолчанию.

Порядок прослушивания сообщения на телефоне (нового или воспроизводившегося ранее)

- 1 В разделе "Входящие" откройте ссылку "Тема" сообщения голосовой почты.
- 2 На странице "Голосовая почта" нажмите кнопку "Прослушать голосовую почту по телефону".
Телефон агента начинает звонить, и запускается воспроизведение голосовой почты на телефоне.

Порядок переназначения голосовой почты

- 1 На странице "Голосовая почта" нажмите кнопку "Переназначить".
- 2 В открывшемся окне нажмите кнопку "Агент" или "Группа".
- 3 В окне "Передача" выберите группу или агента.
Если нажать кнопку "Агент", открывается диалоговое окно со списком всех агентов с указанием их текущего состояния. Ниже приводится список с описанием состояний агентов.
 - **Доступен.** Для такого агента на панели "Средства связи" указывается состояние "Доступен".
 - **На перерыве.** Для такого агента на панели "Средства связи" указывается состояние "Недоступен".
 - **Занят.** Такой агент занят другим взаимодействием или недоступен.
 - **Вышел из системы.** Такой агент не вошел на сервер связи. Эта информация не связана с состоянием агента в Oracle CRM On Demand.
 - **Электронная почта ACD.** Такой агент в данный момент занят обработкой электронной почты.
 - **Завершение.** Такой агент в данный момент обрабатывает форму "Завершение".

- 4 Нажмите кнопку "Передача".

Обработка сообщений электронной почты

Сообщения электронной почты перенаправляются агентам на основе квалификации, доступности и ключевых слов. При поступлении сообщения электронной почты в разделе "Средства связи" панели действий начинает мигать предупреждение "Входящее сообщение электронной почты". Кроме того, на главной странице "Связь" во вложенной вкладке "Электронная почта" наверху раздела "Входящие" появляется запись.

Можно определить период, за который в списке "Входящие" на главной странице связи должны отображаться текущие и завершенные сообщения электронной почты из вашего личного профиля. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Обычно следует отвечать на все сообщения электронной почты. Однако при получении сообщения, на которое не требуется отвечать, например нежелательного сообщения электронной почты, его можно отклонить. В этом случае сообщение остается без ответа, и операция завершено сообщения электронной почты не создается, но при желании можно создать операцию обработки отклоненной электронной почты. Для сохранения незавершенных ответов выберите "Сохранить как черновик". Такие сообщения будут сохраняться в папке "Черновики". Отмененные и отправленные сообщения электронной почты недоступны для изменения.

Максимальное количество получаемых сообщений электронной почты настраивается администратором. Эта информация указывается в строке "Автономные сообщения" окна "Статистика" в виде x/y , где x – число сообщений, назначенных в данный момент. y – допустимый предел.

Примечание. Когда агент получает электронную почту, у него сохраняется статус "Доступен".

Порядок чтения нового сообщения электронной почты

Чтобы открыть новое сообщение электронной почты, необходимо выполнить описанные ниже действия.

- Нажмите предупреждение "Входящее сообщение электронной почты" в разделе "Средства связи" панели действий.

В результате автоматически открывается вложенная вкладка "Электронная почта" на главной странице "Связь".

- Перейдите на вкладку "Электронная почта", вложенную во вкладку "Связь".

На вкладке отображается список новых сообщений электронной почты, назначенных текущему пользователю.

- 1 Перейдите по ссылке "Тема" сообщения электронной почты, которое требуется просмотреть.

- 2 Открывается окно "Сведения о новом сообщении электронной почты" с содержимым сообщения.

- 3 Ниже описываются операции, доступные в окне "Сведения об электронной почте".

- **Переназначение.** Пересылка сообщения электронной почты той же самой рабочей группе для переназначения другому агенту или группе.

В поле "Примечание" заносится вспомогательная информация для следующего агента или группы.

- **Отмена.** Сообщение электронной почты удаляется из раздела "Входящие".

Эта операция предназначена для нежелательных сообщений электронной почты. Чтобы отслеживать определенные отброшенные сообщения электронной почты, в диалоговом окне "Отброшенные сообщения электронной почты" требуется установить флажок "Зарегистрировать действие".

- **Сохранить как черновик.** Сохраненные сообщения электронной почты отображаются в списке черновых сообщений электронной почты в разделе "Моя электронная почта".

- **Ответ.** Во время ответа на сообщение электронной почты появляется экран сворачивания. Необходимо ввести соответствующие сведения о сворачивании и нажать кнопку "Сохранить".

Операция записывается в раздел "Недавно законченные сообщения электронной почты" главной страницы связи. Кроме того, если сообщение электронной почты связано с какими-либо записями, оно будет доступно в истории взаимодействия для соответствующей записи. В историю взаимодействия записывается и исходное сообщение, и ответ.

Порядок чтения черновых, отправленных и отброшенных сообщений электронной почты

- 1 Перейдите на вложенную вкладку "Электронная почта" на главной странице "Связь".
- 2 В раскрывающемся меню раздела "Мои сообщения электронной почты" найдите сообщение электронной почты, которое требуется просмотреть.
 - Черновые сообщения
 - Отправленные сообщения
 - Отвергнутые сообщения

Отображается список сообщений электронной почты выбранной папки.
- 3 Нажмите ссылку "Тема" сообщения электронной почты, которое требуется просмотреть.

Содержимое сообщения электронной почты отображается в разделе "Сведения об электронной почте".

ПРИМЕЧАНИЕ. Операция "Исходящее сообщение электронной почты" сохраняется как отдельная запись операции. Если она связана с контактом, организацией и т. п., запись операции также появляется в разделе сведений, связанных с этим контактом или организацией. В Oracle CRM On Demand для отправленных сообщений создаются только завершенные операции электронной почты.

Порядок переназначения сообщения электронной почты

- 1 На странице "Электронная почта" нажмите кнопку "Переназначить".
- 2 В открывшемся окне нажмите кнопку "Агент" или "Группа".
- 3 В окне "Передача" выберите группу или агента.

Если нажать кнопку "Агент", открывается диалоговое окно со списком всех агентов с указанием их текущего состояния. Ниже приводится список с описанием состояний агентов.

- **Доступен.** Для такого агента на панели "Средства связи" указывается состояние "Доступен".
- **На перерыве.** Для такого агента на панели "Средства связи" указывается состояние "Недоступен".
- **Занят.** Такой агент занят другим взаимодействием или недоступен.
- **Вышел из системы.** Такой агент не вошел на сервер связи. Эта информация не связана с состоянием агента в Oracle CRM On Demand.
- **Электронная почта ACD.** Такой агент в данный момент занят обработкой электронной почты.
- **Завершение.** Такой агент в данный момент обрабатывает форму "Завершение".

4 Нажмите кнопку "Передача".

Сворачивание операций связи

Автоматическое или ручное включение формы "Завершения" в Oracle Contact On Demand настраивается администратором. По умолчанию формы "Завершение" являются обязательными. Только администратор может включать или отключать формы "Завершение" в Oracle Contact On Demand.

СОВЕТ. В разделе "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand доступен параметр "Автоматическое завершение". Только администраторы могут включать или отключать этот параметр. Дополнительные сведения о настройке параметров автоматического завершения см. в *Руководстве администратора Oracle Contact On Demand* и *Руководство администратора – контактный центр Oracle*.

При завершении любого канала связи (вызовы, сообщения голосовой почты, сообщения электронной почты) Oracle Contact On Demand автоматически создает операцию и открывает форму "Завершение". Эту форму необходимо заполнить, чтобы завершить операцию связи.

Если форма "Завершение" не отображается, выполните описанные ниже действия.

- Узнайте у своего администратора, включена ли форма "Завершение".
- Проверьте, включен ли в браузере блокировщик всплывающих окон.

ВНИМАНИЕ! Нельзя сворачивать действие, пока вызов остается активным, в противном случае вторая форма "Завершение" открывается, когда вешается трубка телефона. Не следует оставлять несколько открытых окон сворачивания. В противном случае сложно определить, какая форма "Завершение" относится к какому вызову.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого отдельного действия открывается отдельная форма "Завершение". Формы "Завершение" настраиваются на странице "Настройка действий приложения" в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о настройке форм "Завершение" см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194). Дополнительные сведения о настройке форм "Завершение" для конкретных пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Если форма "Заключительная обработка" отображается во время редактирования записи, то данные, которые уже введены в эту запись, не теряются, так как открытая страница, которая редактируется, не обновляется при сохранении данных Oracle Contact On Demand в форме "Завершение".

В форме "Завершение" можно сделать сводку обо всем произошедшем во время сеанса связи. Кроме того, в форме "Завершение" к действию можно привязать другие записи, такие как субъекты и контакты. Связанные записи формируют исторический аудит всех сеансов связи между компанией и контактом или субъектом. Также допускается отслеживание всех сеансов связи, требуемых для разрешения запроса на обслуживание или созданных в рамках конкретной кампании. Это помогает компании оценивать общую эффективность кампаний.

В приведенной ниже таблице описываются некоторые поля формы "Завершение".

Поле	Описание
Ключевая информация о задаче	
Владелец	Псевдоним владельца записи. Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять. Данное значение влияет на то, какие записи включены в отчеты, используемые пользователем или его менеджерами, а также на отображение управляемых списков.
Тема	По умолчанию это подтип действия, за которым следуют номер телефона и адрес электронной почты.
Приоритет	Приоритет данного действия, определяемый настройками компании. Поле доступно только для чтения.
Инициатор	Номер телефона инициатора вызова или адрес электронной почты отправителя сообщения электронной почты. Поле доступно только для чтения.
Адресат	Номер телефона, набираемый клиентом, или адрес получателя электронной почты для сообщения электронной почты. Поле доступно только для чтения.
Состояние	По умолчанию в форме "Завершение" устанавливается состояние "Завершено". Если сохранить информацию в этом состоянии, соответствующее действие появляется в разделе "Последние завершенные сеансы связи" главной страницы "Связь".
Тип	Тип действия, определенный в компании. Только чтение.
Подтип действия	Специальный тип действия. Эти значения недоступны для изменения. Только администратору компании разрешается изменять значения и добавлять их в данный раскрывающийся список. Значения по умолчанию: "Входящий вызов", "Исходящий вызов", "Входящая переадресация", "Исходящая переадресация", "Пропущенная переадресация", "Входящее сообщение электронной почты", "Исходящее сообщение электронной почты", "Переадрес. сообщение эл.почты", "Переназнач. сообщение эл.почты", "Ответ по электронной почте",

Поле	Описание
	"Входящее сообщение голос.почты", "Исходящее сообщение голос.почты", "Переадрес.сообщ. голос.почты", "Переназнач. сообщ.голос.почты", "Обратный вызов" и "Обратный вызов через Интернет".
Код разрешения	<p>Краткое описание разрешения данного вызова.</p> <p>Значения по умолчанию: "Неверный номер", "Занято", "Обратный вызов", "Обновление клиента", "Отброшенное сообщение эл.почты", "Общий вопрос", "Запрос на литературу", "Новый субъект", "Новый контакт", "Новая зацепка", "Новая возможность", "Новый запрос на обслуживание", "Нет ответа", "Не интересует", "Внешняя переадресация", "Другое", "Вопрос о продукте", "Переназначено агенту", "Переназначено группе", "Предоставлен ответ", "Запланированный контроль", "Переадресовано агенту", "Переадресовано группе" и "Переадрес. на голосовую почту".</p> <p>Значения данного раскрывающегося списка изменяются или добавляются администратором компании.</p>
Связанные элементы	<p>Записи, связанные с действием. Oracle Contact On Demand автоматически связывает записи при создании действия на основе информации, собранной приложением, такой как инициатор, адресат и другие введенные абонентом цифры.</p> <p>Также можно создать новые записи, которые автоматически связываются с данным действием, или выбрать для связывания имеющиеся записи. Нажмите значок поиска рядом с типом записей. На странице "Поиск" выберите имеющуюся запись или нажмите кнопку "Создать". Введите требуемые сведения на странице "Правка", а затем сохраните запись.</p>
Дополнительные сведения	
Изменено	Имя пользователя, создавшего или обновившего запись. Затем следует дата и время выполнения этого действия. Создается системой.
Описание	Дополнительные сведения о данном вызове. Не более 16350 символов.

Использование автоматических форм "Завершение"

Для заполнения такой формы "Завершение" предоставляется одна минута. Однако это время может быть изменено администратором. В случае превышения времени, отведенного для ввода данных в форму "Завершение", появляется предупреждение с таймером. Нажмите кнопку "ОК", продолжите ввода данных, а затем нажмите кнопку "Сохранить". Дополнительные предупреждения с таймером не появляются. Если форма "Завершение" открывается автоматически, кнопка "Отмена" недоступна. При закрытии формы "Завершение" все введенные сведения сохраняются.

Использование ручных форм "Завершение"

Если форма "Завершение" открывается вручную, ее можно закрыть без сохранения данных, нажав кнопку "Отмена".

Рассмотрение своей статистики

Можно просмотреть свою статистику, нажав 'Статистика' в разделе 'Средства связи' на панели 'Действие'. Статистика представляет операции пользователя или его группы за последние 24 часа, как указано в следующей таблице. Статистика сбрасывается на ноль (0) в 24 часа по времени компании.

Эта метка	Показывает следующую информацию
Сеанс	
Последнее обновление	Время последнего обновления статистики (для агента)
В системе	Продолжительность работы в системе (для агента)
Время разговоров	<p>Продолжительность разговоров по всем взаимодействиям агента по телефону.</p> <p>Пример.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 вызова <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 вызов ACD: продолжительность разговора 30 мин. ■ 1 исходящий вызов: 10 мин. ■ 1 входящий вызов: 14 мин. ■ 1 отклик по сети Интернет: 15 мин. ■ Продолжительность разговоров составляет 69 мин.
Время ответа	<p>Среднее время ответа для всех типов взаимодействий для всех рабочих групп, для которых назначен агент.</p> <p>Пример.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Агент является участником рабочей группы 1, 2 и 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Среднее время ответа для рабочей группы 1: 2 мин. ■ Среднее время ответа для рабочей группы 2: 4 мин. ■ Среднее время ответа для рабочей группы 3: 6 мин. ■ Среднее время ответа: 4 мин.
Сообщения автономного режима	Число сообщений электронной почты в вашей очереди или число сообщений, настроенных для приема (для агента)
Голосовая связь	Число вызовов, принятых агентом. Это значение относится только к агенту и не включает итогов рабочей группы.

Эта метка	Показывает следующую информацию
Число вызовов в очереди	Число вызовов в очереди для всех рабочих групп, которым назначен агент
Самое длительное ожидание	Максимальное время, в течение которого вызов находится в очереди. Этот период подсчитывается, включая все вызовы во всех рабочих группах, которым назначен агент.
Текущее состояние	Указывает состояние голосовых вызовов, например 'Доступно', 'Недоступно' и т.п.
Голосовая почта	Число сообщений голосовой почты ACD, принятых агентом.
Число сообщений голосовой почты в очереди	Число сообщений голосовой почты ACD в очереди для всех рабочих групп, которым назначен агент.
Текущее состояние	Указывает состояние сообщений голосовой почты ACD, например, 'Доступно', 'Недоступно' и т.п.
Электронная почта	Число сообщений электронной почты ACD, принятых агентом.
Число сообщений электронной почты в очереди	Число сообщений электронной почты ACD в очереди для всех рабочих групп, которым назначен агент.
Текущее состояние	Для сообщений электронной почты ACD (для агента), например, 'Доступно', 'Недоступно' и т.п.

Просмотр историй взаимодействий

В Oracle Contact On Demand отслеживаются события, происходящие во время каждого взаимодействия с клиентом, которые сохраняются в файле истории взаимодействия. Подобно файлу журнала история взаимодействия включает такую информацию, как имя агента, приоритет и маршрутизацию голосовой почты. История взаимодействий хранится как дополнение записей действий.

Порядок просмотра истории взаимодействия

- 1 Выберите действие.
- 2 Проклистайте содержимое страницы 'Сведения' до раздела 'Дополнения'.
- 3 В строке 'История взаимодействия' нажмите 'Просмотреть в'.
- 4 Чтобы получить более подробные сведения, требуется нажать конкретную ссылку в истории взаимодействия.

Например, можно нажать данную ссылку, чтобы просмотреть отправленный ответ на сообщение электронной почты: Сохранение копии ответа на сообщение электронной почты.

Текущий контроль агентов

Предварительные операции и условия. Для выполнения данной процедуры пользователь должен быть настроен в Oracle Contact On Demand как руководитель.

Функция текущего контроля используется как тренировочный инструмент, чтобы помочь агентам лучше справляться с запросами клиентов. Когда выполняется текущий контроль агентов, они не знают о прослушивании своих средств связи.

Текущий контроль вызовов агентов

- 1 В разделе "Средства связи" панели действий перейдите в раздел "Руководитель", а затем выберите "Контроль".
- 2 В окне "Текущий контроль агентов" выберите "Имя агента".
СОВЕТ. Чтобы найти агента в списке, воспользуйтесь полем "Поиск агента".
- 3 Выберите элемент управления текущим контролем или записью для текущего вызова.
 - **Прослушивание.** Руководитель может слушать разговор, но ни клиент, ни агент его не слышат.
 - **Шепот.** Руководитель может слушать разговор и подсказывать агенту. Клиент его не слышит.
 - **Перехват.** Руководитель может взять на себя управление телефонным разговором с клиентом. В этом случае агент отключается от данного вызова и перед ним на экране появляется форма "Завершение".
 - **Присоединение.** Руководитель присоединяется к разговору. Его слышат и агент, и клиент.
 - **Пуск/остановка записи.** Запись разговора. В случае остановки записи WAV-файл сохраняется в истории взаимодействия как вложение к данному действию.
 - **Вывод агента из системы.** Руководитель выводит агента из приложения. Этот вариант используется для вывода удаленных агентов, которые покинули свои рабочие станции. В случае выбора этого варианта появляется запрос о подтверждении отключения данного канала. Если выбрать "Да", телефонный вызов агента разъединяется.

Прослушивание записей агентов

- 1 В разделе "Средства связи" панели действий нажмите кнопку "Руководитель" и выберите "Звукозаписи".
На экран выводятся звукозаписи, сделанные руководителем во время текущего контроля агента.
ПРИМЕЧАНИЕ. Записи, сделанные агентом, доступны в истории взаимодействий.
- 2 В окне "Звукозаписи" выберите звукозапись.

СОВЕТ. Для поиска звукозаписи в данном списке следует заполнить поля "Пользователь", "С" и "По" и нажать кнопку "Поиск". Для заполнения полей "С" и "По" также можно использовать значки календаря.

3 Выберите элемент управления звукозаписью для текущей звукозаписи.

■ **Воспроизвести.** Воспроизведение выбранной звукозаписи.

■ **Заккрыть.** Звукозапись останавливается, окно "Звукозаписи" закрывается.

СОВЕТ. В случае неполадок с прослушиванием записанных сообщений смените на компьютере универсальный проигрыватель по умолчанию.

Страница "Список операций связи" (Oracle Contact On Demand)

На странице "Список операций" для Oracle Contact On Demand содержится подмножество или список взаимодействий клиентов, выбранных на главной странице "Связь". Страница "Список операций" позволяет одновременно просматривать несколько взаимодействий. Кроме того, одно из них можно выбрать для просмотра или обновления.

Просмотр страницы "Список операций"

1 Откройте вкладку "Вызовы", "Голосовая почта" или "Электронная почта".

2 В разделе "Входящие" нажмите ссылку "Показать весь список".

Открывается страница "Список операций" со списком всех взаимодействий клиента.

Можно определить период, за который в списке "Входящие" на главной странице связи должны отображаться текущие и завершенные операции из вашего личного профиля. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Раскрывающееся меню также позволяет переключиться на другой список. В этом раскрывающемся списке содержатся стандартные списки, поставляемые с данным приложением, и пользовательские списки компании. Описание стандартных списков см. в таблице "Списки связей" в разделе [Работа с главной страницей связи](#) (на стр. 328).

ПРИМЕЧАНИЕ. Действия включают встречи, задачи и операции связи. Невозможно удалить действия Oracle Contact On Demand из вкладки "Связь" на странице "Календарь" или главных страницах.

В приведенной ниже таблице описываются операции, которые можно выполнять на странице "Список операций".

Операция	Выполните следующие шаги
Создание отфильтрованного списка	Нажмите ссылку "Управлять списками" в заголовке страницы, а затем – "Создать список". В результате откроется мастер, который предоставит инструкции по выполнению данного процесса.
Создание записи	В строке заголовка нажмите кнопку "Новая задача". На странице "Редактирование задачи" введите требуемые сведения и сохраните

Операция	Выполните следующие шаги
задачи	запись.
Поиск действия	Нажмите заголовок столбца "Тема", а затем – букву на панели с алфавитом. Чтобы найти действия, имя которых начинается с цифры, нажмите 0-9.
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число записей, видимых одновременно.
Просмотр другого подмножества действий	Откройте раскрывающийся список в строке заголовка и измените выбор. В данном раскрывающемся списке содержатся все доступные отфильтрованные списки.
Просмотр сведений о действии	Нажмите "Тема" для действия, которое требуется просмотреть. В результате откроется страница "Сведения".
Просмотр всех действий для компании	В строке заголовка откройте раскрывающийся список и выберите элемент.

Oracle Contact On Demand Панель инструментов

Oracle Contact On Demand добавляет два раздела на панель действий: "Средства связи" и "Голосовые элементы управления". В данной таблице описываются возможности, доступные в этих двух областях в зависимости от ответственности пользователя.

Кнопка	Описание
Средства связи	
Доступен/недоступен	Позволяет изменить рабочий статус на "Доступно" или "Недоступно" для приема телефонных вызовов.
Набор номера	Возможность выполнения внутренних или исходящих вызовов.
Руководитель	Позволяет руководителям отслеживать и записывать вызовы агентов, а также прослушивать звукозаписи агентов.
Предпочтение пользователя	Возможность изменения номера телефона для принятия входящих вызовов, а также других параметров.
Статистика	Отслеживание статистики сеанса. Дополнительные сведения см. в разделе Рассмотрение своей статистики (на стр. 347).
Голосовые элементы управления	
Ответ	Принятие обратных вызовов (используется в режиме удержания).

Кнопка	Описание
Отклонить	Отклонение обратного вызова или вызова, направленного текущему пользователю.
Повестить трубку	Завершение активного вызова.
Удерживать	Перевод вызова в режим удержания, что позволяет сделать исходящий вызов к внешнему источнику. При повторном нажатии этой кнопки выполняется обратный переход к вызову.
Передача	Передача активного вызова другому агенту, группе или внешнему источнику.
Запись	Запись активного вызова, которая сохраняется в WAV-файле и может быть воспроизведена на локальном универсальном проигрывателе.

Поля операций связи (Oracle Contact On Demand)

Если нажать кнопку "Правка" на страницах "Вызов", "Голосовая почта" или "Сведения об электронной почте", открывается страница "Изменение операций" с информацией, извлеченной из формы "Завершение" для данного действия.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение разными способами, например изменяя имена типов записей, полей и пунктов раскрывающихся списков. Поэтому сведения, показываемые на экране, могут отличаться от стандартной информации, представленной в этой таблице. Не все поля в приложении доступны для изменения. Если администратор компании настроит тип записи "Операция" таким образом, чтобы при необходимости отображались дополнительные поля, такая настройка не позволит создавать в Oracle CRM On Demand записи операций для новых взаимодействий.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Всегда отображается число секунд.

Поле	Описание
Ключевая информация о действии	
Владелец	О владельце см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Тема	О теме см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Приоритет	О приоритете см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Источник	Об инициаторе см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Адресат	Об адресате см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Статус	О состоянии см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Тип	О типе см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).

Поле	Описание
Подтип действия	О подтипе действия см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Код разрешения	О коде разрешения см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Ключевая статистика	
Время ожидания в очереди	Время (в секундах) ожидания взаимодействия в очереди перед назначением агенту.
Время начала	Время, дата и метка времени назначения сеанса связи данному агенту.
Время окончания	Время, дата и метка времени сворачивания сеанса связи.
Общее время ожидания	Время (в секундах), затраченное абонентом на выбор вариантов в меню, объединенное с временем ожидания в очереди.
Назначенная очередь	Имя группы, которой направляется данное взаимодействие.
Время IVR	Время (в секундах), затраченное клиентом на выбор вариантов в меню. Для сообщений электронной почты данный параметр равен 0.
Время взаимодействия	Время (в секундах) между временем начала и временем окончания.
Время наложенного платежа	Время (в секундах), затраченное агентом на завершение (с открытой формой "Завершение").
Время на обработку	Сумма времени взаимодействия и времени завершения.
Время ожидания в очереди	Время (в секундах) нахождения абонента в состоянии удержании после ввода информации IVR.
Связанные элементы	О связанных элементах см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Дополнительные сведения	
Изменено	О параметре "Изменено" см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).
Описание	Об описании см. в разделе Сворачивание операций связи (на стр. 344).

Страницы сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте

Нажмите раздел для просмотра инструкций по работе на страницах сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте:

- [Просмотр историй взаимодействий](#) (на стр. 348)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)

Администраторы Oracle Contact On Demand могут создать настраиваемые страницы сведений о вызовах, голосовой почте и электронной почте. Для получения дополнительной информации о макетах страниц см. раздел [Настройка статических макетов страниц](#) (на стр. 1194).

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle Contact On Demand можно создать макеты страниц для вызовов, голосовой почты и электронной почты. Динамические макеты страниц не поддерживаются в Oracle Contact On Demand.

Можно редактировать свои страницы сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте. При редактировании отображаются регулярно используемые разделы. При этом также ускоряется загрузка страниц и устраняется их перегруженность.

Процедура редактирования страниц сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте

- 1 Нажмите вызов, голосовую почту или электронную почту для открытия соответствующей страницы со сведениями.
- 2 Нажмите ссылку "Изменить макет", расположенную справа от страницы со сведениями.
- 3 С помощью стрелок переместите разделы (контент) из столбца "Доступная связанная информация" в столбец "Отображаемая связанная информация".
- 4 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Также предусмотрена возможность разворачивания и сворачивания разделов в случае частого или редкого использования. Если раздел используется редко, следует его свернуть. При сворачивании разделов увеличивается скорость перезагрузки страницы. Кроме того, можно использовать внутритекстовое редактирование при правке часто используемых полей. Подробнее о внутритекстовом редактировании см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций связи \(Oracle Contact On Demand\)](#) (на стр. 352)
- [Сведения о Oracle Contact On Demand](#) (см. "[О программе Oracle Contact On Demand](#)" на стр. 324)

7

Управление отношениями с партнерами и передовые технологии

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для управления отношениями с партнерами (PRM):

- **Партнеры.** Эти страницы используются для управления сведениями о внешних компаниях или контактах в компаниях, которые продают продукты или осуществляют сервисное обслуживание продуктов, принадлежащих данной компании.
- **Партнерские программы.** Эти страницы используются для отслеживания требований и преимуществ для компаний, участвующих в партнерских программах данной компании.
- **Заявки.** Эти страницы используются для управления заявками от новых или существующих партнеров на партнерство с компанией владельца торговой марки.
- **Регистрации сделок.** Эти страницы используются для управления регистрацией сделок, которая позволяет партнерам запрашивать исключительные права на сделку у компании владельца торговой марки.
- **Запросы ФРР.** Эти страницы используются для управления запросами ФРР (фонды развития рынка) денежных средств, предоставляемых отделом продаж или маркетинга производителя. Запросы ФРР помогают партнерам в продаже их продуктов или выводе на рынок торговой марки производителя.
- **Запросы на обслуживание.** Эти страницы используются для управления запросами особых цен от партнеров для корректировки цены для продукта.
- **Фонды.** Эти страницы используются для управления запросами фондов, кредитами и утверждениями.
- **Обучение и сертификация.** Используйте эти страницы для оповещения сообщества партнеров об учебных курсах и программах, предлагаемых для продуктов и услуг компании владельца торговой марки. Страницы обучения и сертификации также помогают отслеживать квалификации и навыки партнерских компаний и их сотрудников. Типы записей обучения и сертификации:
 - Курсы
 - Экзамены
 - Сертификация
 - Аккредитации

Примечание. Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Тип записи "Фонды" также доступен для Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Управление PRM и передовые технологии

Дополнительные сведения об управлении и настройке конфигурации модуля Управление отношениями с партнерами (PRM) см. в *руководстве по настройке конфигурации Oracle CRM On Demand для управления отношениями с партнерами*.

Партнеры

Страница "Партнеры" позволяет отслеживать партнерские компании и их участников, создавать в Oracle CRM On Demand субъекты партнеров для работы с пользователями партнеров и устанавливать для каждого субъекта партнера соответствующие уровни доступа к данным и уровни доступа к Oracle CRM On Demand.

О партнерах

На вкладке "Партнер" представлена компания, которая осуществляет продажи или обслуживание продуктов, относящихся к владельцу товарного знака.

Страницы партнеров в Oracle CRM On Demand позволяют задать деловую информацию о партнере, а также информацию о сотрудничестве владельца товарного знака и партнера. Примерами информации, содержащейся в профиле партнера, являются: название компании, адрес, номера телефонов, номер факса, веб-сайт, годовая выручка, количество сотрудников, рынок, отрасль, описание деятельности и т. п.

О субъектах партнеров

Субъект партнера PRM, также называемый управляемым субъектом партнера, – это партнер с пользователями в Oracle CRM On Demand. Неуправляемый субъект партнера не имеет пользователей в Oracle CRM On Demand. Субъект партнера PRM представлен как на вкладке "Организация", так и на вкладке "Партнер", и имеет следующие атрибуты:

- Это субъект с типом "Партнер".
- Флажок управляемого партнера установлен в "Y" ("Да").
- Статус организации партнера – "Активно".

Для организаций, которые являются как субъектами, которым осуществляют продажи торговые представители, так и PRM-партнерами, необходимо создать две записи: запись субъекта и запись партнера.

Тип записи партнера является подклассом типа записи субъекта, поэтому пользовательские поля, добавленные к типу записи субъекта, также будут доступны для типа записи партнера. Однако обратное неверно: пользовательские поля, добавленные к типу записи партнера, не будут доступны для типа записи субъекта.

Обычно атрибуты, характерные для партнера, отображаются на вкладке "Партнеры", а атрибуты, относящиеся к субъекту и не имеющие отношения к сотрудничеству, – на вкладке "Организации". Однако иногда может потребоваться характерный для партнера атрибут представить на вкладке

"Организации". Для этого добавьте пользовательские атрибуты к типу записи субъекта – и они автоматически станут частью типа записи "Партнер".

Для субъекта партнера на вкладке "Организации" поле "Тип организации" имеет значение "Партнер". Для субъекта партнера на вкладке "Партнеры" тип субъекта не отображается, поскольку для субъекта партнера единственным значением может быть "Партнер".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если организация партнера имеет статус "Активно", ее тип субъекта должен быть "Партнер".

Работа с главной страницей партнеров

Главная страница партнеров является стартовой точкой для управления партнерами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница партнеров". Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", он может добавлять разделы на страницу и удалять разделы со страницы.

Создание субъекта партнера

Чтобы создать субъект партнера, в разделе недавно измененных партнеров нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании партнеров см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля партнера](#) (на стр. 361).

СОВЕТ. Иерархия партнеров (например, одна компания является подразделением другой компании) задается путем выбора родительских субъектов. Подробнее об иерархии партнеров см. в разделе [Определение родительских субъектов](#) (на стр. 208).

Работа со списками партнеров

Раздел списков партнеров содержит несколько списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видимыми для всех пользователей. Пользователи и их руководители могут создавать дополнительные списки, основанные на различных критериях. Эти пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для партнеров.

Список партнеров	Описание
Все партнеры	Все доступные пользователю для просмотра партнеры независимо от владельца.
Мои партнеры	Партнеры, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя.
Недавно созданные партнеры	Все партнеры, упорядоченные по дате создания.
Недавно измененные партнеры	Все партнеры, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных партнеров

В разделе недавно измененных партнеров отображаются последние измененные партнеры.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов к главной странице партнеров

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавить на главную страницу партнеров все или некоторые из следующих разделов:

- Все активные партнеры
- Все неактивные партнеры
- Недавно созданные партнеры
- Недавно измененные партнеры
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет видимость разделов с отчетами на "Главной странице партнеров")

Для добавления раздела на "Главную страницу партнеров"

- 1 На "Главной странице партнеров" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партнеров" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление субъектами партнеров

Для управления субъектами партнеров служат следующие задачи:

- [Активация и деактивация субъектов партнеров](#) (см. "Активация и деактивация субъектов партнера" на стр. 359)
- [Поиск субъектов партнеров](#) (на стр. 360)
- [Удаление субъектов партнеров](#) (на стр. 361)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) (см. "[Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов](#)" на стр. 210)
- [Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#) (на стр. 211)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Присоединение файлов и URL к записям](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании субъекта партнера и установки для него статуса "Активно" автоматически создается книга с именем "Книга партнера <Имя партнера>". При создании субъекта партнера и задании для него организации субъект партнера добавляется в соответствующую книгу. Когда деактивируется субъект партнера, деактивируется и субъект партнера в соответствующей книге. Если изменяется организация партнера пользователя, субъект партнера удаляется из книги, связанной с прежней организацией партнера, и добавляется в книгу партнера, соответствующую новому отношению организации партнера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Активация и деактивация субъектов партнера

Если партнерство приостановлено или прекращено, субъект такого партнера можно отключить. Деактивация субъекта партнера позволяет оставить его в Oracle CRM On Demand для повторной активации позднее.

Порядок активации и деактивации субъекта партнера

- 1 Перейдите на страницу "Редактирование партнеров".
- 2 Из списка "Организация партнера" выберите "Активно", чтобы активировать субъект партнера, или "Неактивно", чтобы его деактивировать.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Деактивация субъекта партнера позволяет изменить значение "Тип субъекта" или удалить субъект на вкладке "Субъекты". Если субъект активен, нельзя ни удалить его, ни изменить его значение "Тип субъекта" на вкладке "Субъекты".

Преобразование субъектов в субъекты партнеров

В Oracle CRM On Demand можно преобразовывать субъекты в субъекты партнеров.

Перед началом работы

Администратор компании должен добавить на страницу сведений флажок "Управляемый партнер". Если этого флажка нет на странице, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте флажок в макет страницы "Сведения о компании" в раздел "Ключевые сведения об организации" или обратитесь к администратору.

Чтобы преобразовать субъекты в субъекты партнеров

- 1 В списке субъектов выберите субъект, который требуется преобразовать в субъект партнера.
- 2 На странице "Сведения о счетах" нажмите "Правка".
- 3 На странице изменения субъекта измените тип субъекта на "Партнер".
- 4 Установите флажок "Управляемый партнер" и нажмите кнопку "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. По завершении этой задачи значение поля "Владелец" автоматически изменится на имя пользователя, выполняющего преобразование, и к группе партнера владельца будет добавлен новый партнер.

Чтобы гарантировать, что субъект партнера не может быть изменен на обычный субъект

- 1 На вкладке "Партнер" перейдите к списку партнеров и выберите субъект партнера.
- 2 На странице сведений о партнере нажмите "Правка".
- 3 На странице редактирования партнера измените статус организации партнера на "Активно".
После установки статуса "Активно" субъект партнера не может быть изменен на обычный субъект.

Поиск субъектов партнеров

Можно искать субъекты партнеров, используя функциональную возможность "Расширенный поиск" на панели действий. Для этого нужно указать следующие критерии поиска:

- Поле - "Тип субъекта"
- Условие - "Равно"
- Значение фильтра - "Партнер"

Для поиска субъектов партнеров PRM (управляемых субъектов партнеров) необходимо указать в предыдущем списке условия поиска и установить следующие критерии поиска:

- Установлен флажок "Управляемый партнер".

- Условие – "Равно".
- Фильтр – "Y" ("Да").

Подробнее о поиске записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

Удаление субъектов партнеров

Поскольку субъекты партнеров могут также использоваться как субъекты, субъекты партнеров могут быть связаны с бизнес-возможностями и другими записями. Из-за этих связей удаление субъекта партнера может вызвать ошибки.

Поскольку субъекты могут также использоваться как субъекты партнеров, удаление субъекта с типом субъекта 'Партнер' на вкладке 'Субъекты' может вызвать ошибки. Поэтому удаление субъектов партнеров из вкладки 'Партнеры' запрещено. Субъектов партнеров можно только отключать. Если субъект не используется другими способами и его необходимо удалить, можно удалить неактивного субъекта партнера на вкладке 'Субъекты'.

При удалении субъекта, для типа которого установлено значение 'Партнер' на вкладке 'Субъекты', Oracle CRM On Demand проверяет, что организация партнера имеет состояние 'Неактивно', что предотвращает случайное удаление активной записи партнера. Подробнее об удалении и восстановлении записей см. раздел [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112).

Поля партнера

Используйте страницу "Редактирование партнера" для добавления партнера или обновления сведений о существующем партнере. Страница "Редактирование партнера" содержит полный список полей партнера.

СОВЕТ. Также можно редактировать партнеров на странице "Список партнеров" и "Сведения о партнере". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о партнере	
Имя партнера	Имя партнера. Для того, чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п.
Тип основного партнера	Выберите тип партнера, который требуется использоваться в качестве основного для данного субъекта партнера.

Поле	Описание
Местоположение	Тип объекта, находящегося в ведении партнера, например штаб-квартира.
Статус организации партнера	Указывает на то, активен субъект партнера или неактивен.
Родительский субъект	Название компании, который принадлежит партнер.
Основной номер телефона	Основной номер телефона для связи с партнером.
Основной номер факса	Основной номер факса партнера.
Веб-узел	URL-адрес партнера.
Прейскурант	Прейскурант, с которым связана организация партнера. Обычно это тот прейскурант, в котором записана стоимость закупки для партнера.
Дополнительные сведения	
Адреса для доставки и выставления счетов	Выбор страны определяет метки оставшихся полей адреса в зависимости от правил наименования адресов в этой стране. Экран может обновиться для отображения имен полей.
Владелец	<p>Псевдоним владельца записи. Обычно владельцы могут обновлять записи, передавать их другому владельцу или удалять. Однако уровни доступа могут быть настроены для ограничения или расширения доступа пользователей. Для передачи права владения записью партнера нужно обладать доступом на чтение/редактирование/удаление записи.</p> <p>Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.</p>
Менеджер канала	Канальный менеджер по работе с субъектами отвечает за поддержание взаимоотношений между партнерами и компанией-владельцем товарного знака. Канальные менеджеры по работе с субъектами выполняют для партнера роль основного контакта.
Изменено (внешний)	Имя лица, создавшего или последний раз изменявшего запись партнера, а также дата и время обновления. Заполняется Oracle CRM On Demand.
Количество активных пользователей	Это вычисляемое поле, которое определяет текущее число активных пользователей в Oracle CRM On Demand для данного партнера.
Максимальное число пользователей	Максимальное число пользователей, которые может иметь организация партнера. Число пользователей партнера не может превышать значения, указанного в этом поле.

Поле	Описание
Оставшееся число доступных пользователей	Это вычисляемое поле, которое определяется как разница между значением поля "Максимальное число пользователей" и поля "Текущее число активных пользователей". Если значение этого поля равно нулю, то в Oracle CRM On Demand нельзя добавить новых активных пользователей.
Описание	Дополнительные сведения о партнере. Данное поле может содержать до 2000 символов.

Партнерские программы

На страницах "Программа партнерства" можно выполнить следующие задачи:

- Управление партнерскими программами разного типа и уровня.
- Определение разных типов партнеров.
- Администрирование участия в программе партнерства.

Программа партнерства описывает требования и выгоды для партнеров, которые являются участниками этой программы. Партнерские программы предназначены для пополнения перечня партнеров компаний, владеющей торговой маркой.

Работа с главной страницей партнерских программ

Главная страница партнерских программ является стартовой точкой для управления партнерскими программами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может изменить макет страницы "Главная страница партнерских программ". Кроме того, если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", он может добавлять разделы на страницу и удалять разделы со страницы.

Создание партнерской программы

Чтобы создать партнерскую программу, в разделе недавно измененных партнерских программ нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание партнерских программ](#) (на стр. 366) и [Поля партнерских программ](#) (см. "Поля для партнерских программ" на стр. 369).

Работа со списками партнерских программ

В разделе списков партнерских программ отображается несколько списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для партнерских программ.

Список партнерских программ	Описание
Недавно созданные партнерские программы	Отображаются все партнерские программы, отсортированные по дате создания.
Недавно измененные партнерские программы	Отображаются все партнерские программы, отсортированные по дате изменения.
Все партнерские программы	Список не отфильтрован. Отображаются все партнерские программы, которые видны пользователю, независимо от владельца.
Мои партнерские программы	Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя.
Мои недавно созданные партнерские программы	Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате создания.
Мои недавно измененные партнерские программы	Отображаются партнерские программы, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате изменения.
Все неактивные партнерские программы	Отображаются все партнерские программы с состоянием "Неактивно".
Все активные партнерские программы	Отображаются все партнерские программы с состоянием "Активно".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных партнерских программ

В разделе недавно измененных партнерских программ отображаются последние измененные партнерские программы

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов к главной странице партнерских программ

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", он может добавить часть указанных разделов (или все разделы) на страницу "Главная страница партнерских программ":

- Все активные партнерские программы

- Все неактивные партнерские программы
- Недавно созданные партнерские программы
- Недавно измененные партнерские программы
- Мои недавно созданные партнерские программы
- Мои недавно измененные партнерские программы
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании определяет видимость разделов с отчетами на "Главной странице партнерских программ")

Для добавления раздела на "Главную страницу партнерских программ"

- 1 На "Главной странице партнерских программ" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партнерских программ" используйте стрелки для добавления или удаления разделов и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление партнерскими программами

Для управления партнерскими программами служат следующие задачи:

- [Создание партнерской программы](#) (см. "[Создание партнерских программ](#)" на стр. 366)
- [Управление участниками партнерской программы](#) (см. "[Управление членством в партнерской программе](#)" на стр. 366)
- [Удаление партнерской программы](#) (см. "[Удаление партнерских программ](#)" на стр. 369)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)
- [Отслеживание партнеров и конкурентов субъектов](#) (см. "[Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов](#)" на стр. 210)
- [Отслеживание отношений между субъектами](#) (см. "[Отслеживание взаимоотношений между субъектами](#)" на стр. 211)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной

справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Создание партнерских программ

В Oracle CRM On Demand для создания партнерской программы требуется заполнить форму. Эта форма доступна в различных областях Oracle CRM On Demand в зависимости от выполняемых операций и задач.

Порядок создания партнерской программы

- 1 На странице "Список партнерских программ" нажмите "Создать партнерскую программу".
Появляется страница "Редактирование партнерских программ".
- 2 В поле "Имя партнерской программы" введите название создаваемой партнерской программы.
СОВЕТ. Имя каждой партнерской программы должно быть уникальным.
- 3 В поле "Состояние" выберите соответствующее состояние партнерской программы.
- 4 Соответствующим образом обновите остальные поля на странице "Редактирование партнерских программ".
Информацию о каждом поле см. в разделе [Поля для партнерских программ](#) (на стр. 369).
- 5 Сохраните партнерскую программу.

Управление членством в партнерской программе

Страницы создания и изменения членства для партнерских программ используются для выполнения следующих административных задач:

- [Создание членства в партнерской программе](#) (на стр. 366)
- [Изменение состояния членства в партнерской программе](#) (на стр. 367)
- [Удаление членства в партнерской программе](#) (на стр. 367)
- [Вложение в записи файлов и URL-адресов](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)

Создание членства в партнерской программе

После утверждения заявления партнера об участии в партнерской программе, партнер становится участником данной партнерской программы.

Порядок создания членства в партнерской программе

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' для выбранной партнерской программы нажмите кнопку 'Создать' на панели 'Членство в программе'.
Открывается страница 'Создание членства в программе'.
- 2 В поле 'Имя партнера' выберите имя партнера, которого требуется добавить в партнерскую программу.
- 3 Соответствующим образом заполните остальные поля на странице 'Создание членства в программе'.
Дополнительные сведения об этих полях см. в разделе [Поля для членства в программе](#) (на стр. 368).
ПРИМЕЧАНИЕ. Состояние флажка 'Активно' и значение поля 'Состояние' должны быть синхронизированы между собой. Например, если задано состояние членства 'Текущее', тогда необходимо установить флажок 'Активно'.
- 4 Нажмите кнопку 'Сохранить'.

Изменение состояния членства в партнерской программе

После утверждения присоединения партнера к партнерской программе и создания новой записи членства в партнерской программе, по умолчанию данной записи членства присваивается состояние 'Текущее'.

Состояние членства в партнерской программе можно изменить на одно из следующих значений:

- Истек срок
- Прекращено

ПРИМЕЧАНИЕ. Состояние флажка 'Активно' и значение поля 'Состояние' должны быть синхронизированы между собой. Например, если задано состояние членства 'Истек срок' или 'Прекращено', тогда необходимо удалить флажок 'Активно'.

Порядок изменения состояния членства в партнерской программе

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите ссылку 'Правка' для членства в партнерской программе, состояние которого требуется изменить.
- 2 На странице 'Редактирование членства в программе' в раскрывающемся списке 'Состояние' выберите соответствующее значение.
- 3 Нажмите кнопку 'Сохранить'.

Удаление членства в партнерской программе

Если членство в программе было создано по ошибке, его можно удалить на странице 'Сведения о партнерской программе'.

ПРИМЕЧАНИЕ. Членство в партнерской программе удалить невозможно, если для него задано состояние 'Текущее'.

Порядок удаления членства в партнерской программе

- 1 В разделе 'Членство в программе' на странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите 'Удалить' для членства в партнерской программе, которое требуется удалить.
Открывается окно с запросом подтверждения удаления выбранного членства.
- 2 Нажмите кнопку ОК.
Выбранное членство удалено.

Поля для членства в программе

Страницы создания и изменения членства в программе используются для добавления членства в партнерской программе или обновления сведений о членстве в существующей партнерской программе. С помощью страницы "Редактирование членства в программе" также можно создавать новые членства в партнерских программах. На этой странице отображается полный набор полей для партнерской программы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице предоставляется дополнительная информация о полях на страницах "Членство в программе".

Поле	Описание
Ключевая информация о членстве в программе	
Партнерская программа	Партнерская программа, к которой добавляются новые члены.
Тип партнера	Тип партнера (например, торговый посредник, партнер по решению, агент по продажам и т. д.), для которого создается данная партнерская программа.
Имя партнера	Имя партнера, добавляемого в данную партнерскую программу.
Уровень программы	Уровень программы, на котором партнер присоединяется к ней.
Активно	Указывает, является ли данное членство в партнерской программе активным.
Идентификатор	Идентификационный номер членства. Такой идентификатор назначается приложением Oracle CRM On Demand.
Статус	Состояние членства. Допустимые значения: "Текущее", "Прекращено", "Истек срок" и "Обновлено".
Дата начала	Дата начала членства в партнерской программе. В данном поле по умолчанию отображается текущая дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.
Конечная дата	Дата запланированного завершения членства в партнерской программе. Для

Поле	Описание
	изменения даты можно использовать элементы управления календарем.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего партнерскую программу, к которой добавляется новый член. Затем следует дата. Данное имя задается приложением Oracle CRM On Demand.
Изменено	Имя лица, последним обновившего партнерскую программу, к которой добавляется новый член. Затем следует дата. Данное имя задается приложением Oracle CRM On Demand.

Удаление партнерских программ

Для удаления партнерской программы используется страница 'Сведения о партнерской программе'.

ПРИМЕЧАНИЕ. Невозможно удалить программу в состоянии 'Активно'.

Порядок удаления партнерской программы

- 1 На странице 'Сведения о партнерской программе' нажмите кнопку 'Удалить' для партнерской программы, которую требуется удалить.

Открывается окно с запросом подтверждения удаления выбранной партнерской программы.

- 2 Нажмите кнопку ОК.

Партнерская программа удаляется.

Поля для партнерских программ

Страница "Редактирование партнерских программ" используется для добавления партнерской программы или обновления сведений о партнерской программе. Данная страница также используется для добавления новых участников партнерских программ. На этой странице отображается полный набор полей для партнерской программы.

СОВЕТ. Записи партнеров можно изменять на странице "Список партнерских программ" и "Сведения о партнерской программе". Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Администраторы могут предоставить партнеру доступ к этим полям, чтобы партнер мог изменить содержащуюся в них информацию.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о партнерской программе	
Имя партнерской программы	Имя партнерской программы. Чтобы избежать дублирования записей, необходимо следовать соглашениям именования, принятым в компании для сокращений, употребления заглавных букв и т. д.
Статус	Указывается состояние партнерской программы: "Активно", "Неактивно" или "Выполняется".
Дата начала	Дата запуска партнерской программы. В данном поле по умолчанию отображается текущая дата и время. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.
Конечная дата	Дата запланированного завершения партнерской программы. Для изменения даты можно использовать элементы управления календарем.
Тип партнера	Определяет тип партнера (например, торговый посредник, партнер по решению, агент по продажам и т. д.), для которого создается данная партнерская программа.
Тип программы	Определяет тип создаваемой программы, например регистрация сделки.
MDF - разрешено	Разрешает MDF (фонды освоения рынка). Фонды освоения рынка – это денежные средства, предоставляемые отделом продаж или маркетинга производителя, чтобы помочь партнерам продавать свои продукты или продвигать на рынке бренд производителя. Если выбрано "MDF - разрешено", любой участник данной партнерской программы получает доступ к фондам освоения рынка.
Разрешены специальные цены	Разрешение на употребление специальных цен. Такое разрешение позволяет партнерам запрашивать специальную цену на продаваемый продукт или группу продуктов. Такая цена обычно запрашивается в целях сохранения партнером конкурентоспособности или получения специальной маржи. Если выбрано "Разрешены специальные цены", любой участник данной партнерской программы получает право на специальные цены.
Регистрация сделки разрешена	Если выбран пункт "Регистрация сделки разрешена", любой участник данной партнерской программы получает право на регистрацию сделки.
Описание	Дополнительная информация о партнерской программе. Содержимое данного поля ограничено 2000 символов.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего данную партнерскую программу, за которым следует дата. Данное имя задается приложением Oracle CRM On Demand.

Поле	Описание
Полное имя владельца	Имя владельца партнерской программы. Обычно владелец может обновлять или удалять партнерскую программу. Однако уровни доступа можно изменить, чтобы ограничить или расширить доступ пользователей. Чтобы переназначить владельца партнерской программы, требуются права доступа к партнерской программе "Чтение/Изменение/Удаление". Значение поля "Владелец" оказывает влияние на то, какие записи включаются в отчеты, создаваемые руководителями пользователя.
Изменено	Имя лица, последним обновившего данную партнерскую программу, за которым следует дата обновления. Данное имя задается приложением Oracle CRM On Demand.

Заявления

Заявление является средством, с помощью которого новый или существующий партнер сообщает о желании установить партнерские отношения с владельцем торговой марки. Владелец торговой марки просматривает, утверждает или отклоняет заявление. Можно заполнить заявление с использованием данных портала владельца торговой марки. Заявление партнера позволяет владельцу торговой марки эффективно просматривать, отклонять или утверждать заявления. Владелец торговой марки может также ссылаться на сведения заявления при работе в Oracle CRM On Demand.

Работа с главной страницей заявлений

Главная страница заявлений служит отправной точкой для управления партнерскими заявлениями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы заявлений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание заявления

Для создания заявления можно нажать кнопку "Создать" в разделе недавно измененных заявлений. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля заявлений](#) (на стр. 378).

Для заполнения заявлений на портале партнера можно использовать веб-службы. Кроме того, можно использовать средство импорта модуля Oracle CRM On Demand для импорта заявлений. Дополнительные сведения об импорте заявлений см. в разделе [Импорт заявлений](#) (на стр. 378).

Работа со списками заявлений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков заявлений.

Список заявлений	Описание
Все приложения	Данный список содержит все записи, которые видны пользователю, независимо от того, кому принадлежит список. Заявления не фильтруются.
Все отправленные заявления	Отображаются заявления со статусом "Отправлено".
Все отклоненные заявления	Отображаются заявления со статусом "Отклонено".
Все утвержденные заявления	Отображаются заявления со статусом "Утверждено".
Мои заявки	Отображаются заявления, у которых в поле "Владелец" указано имя текущего пользователя.
Все недавно созданные заявления	Отображаются заявления, отсортированные по дате создания заявления.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр раздела "Мои недавно измененные заявления"

В разделе "Мои недавно измененные заявления" отображаются недавно измененные заявления данного пользователя. Для разворачивания списка щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу заявлений

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы заявлений некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Списки заявлений
- Все приложения
- Все отклоненные заявления

- Все утвержденные заявления
- Все отправленные заявления
- Мои заявки
- Все недавно созданные заявления
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице заявлений, например аналитический отчет по заявлениям).

Процедура добавления разделов на главную страницу заявлений

- 1 На главной странице заявлений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы заявлений" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление заявлениями

Для управления заявлениями необходимо выполнить следующие задачи:

- [Создание заявлений](#) (на стр. 374)
- [Отправка заявлений на утверждение](#) (на стр. 374)
- [Просмотр заявлений](#) (на стр. 375)
- [Отклонение заявлений](#) (на стр. 376)
- [Отзыв заявлений](#) (на стр. 376)
- [Отмена заявлений](#) (на стр. 377)
- [Удаление заявлений](#) (на стр. 377)
- [Импорт заявлений](#) (на стр. 378)
- [Поля заявлений](#) (на стр. 378)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Создание заявлений

В модуле Oracle CRM On Demand для создания заявления необходимо ввести данные в форму.

Процедура создания заявления

- 1 На странице "Список заявлений" нажмите кнопку "Создать".
- 2 В поле "Имя заявления" введите название создаваемого заявления.
СОВЕТ. Имя каждого заявления должно быть уникальным.
- 3 В разделе "Отправитель заявления" введите в соответствующих полях имя и фамилию.
- 4 Соответствующим образом обновите остальные поля на странице "Редактирование заявления".
Сведения о каждом поле см. в разделе [Поля заявлений](#) (на стр. 378).
- 5 Сохраните заявление.

Отправка заявлений на утверждение

Заявление партнера позволяет владельцу торговой марки эффективно просматривать, отклонять и утверждать заявления.

Перед началом работы. Сначала необходимо создать заявление. Дополнительные сведения о создании заявлений см. в разделе [Создание заявлений](#) (на стр. 374). Затем должно быть создано правило потока операций, которое позволяет назначить соответствующего пользователя в качестве утверждающего для заявлений. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).

Процедура отправки заявления на утверждение

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отправить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.
Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".

- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус отправки" значение "Отправлено" и нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения значения поля "Статус отправки" на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее.

- Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
- В качестве даты отправки автоматически устанавливается текущий штамп времени.
- Начинается утверждение заявления. Правило потока операций устанавливает в поле "Утверждающий" для заявления имя соответствующего пользователя.
- Если утверждающий отсутствует в команде заявления, он добавляется в нее.
- Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

Просмотр заявлений

Владелец торговой марки должен привлекать подходящих партнеров для участия в партнерских программах. Если предполагаемые партнеры подходят для партнерства или существующие партнеры могут участвовать в дополнительных программах владельца торговой марки, Oracle CRM On Demand позволяет ему просмотреть заявления, а затем утвердить или отклонить их.

Процедура просмотра заявления

- 1 На странице "Список заявлений" щелкните имя заявления, которое необходимо просмотреть.
- 2 Просмотрите соответствующие поля на странице "Сведения о заявлении".
- 3 Чтобы внести изменения, такие как утверждение и отклонение заявления, нажмите кнопку "Изменить".
- 4 На странице редактирования заявлений внесите необходимые изменения в заявление и нажмите кнопку "Сохранить".

Утверждение заявлений

Владельцы торговых марок могут использовать Oracle CRM On Demand для утверждения приемлемых для них партнерских заявлений.

ПРИМЕЧАНИЕ. Только пользователь, назначенный текущим утверждающим для партнерских заявлений, может утверждать эти заявления.

Процедура утверждения заявления

- 1 На странице "Список заявлений" щелкните имя партнерского заявления, которое необходимо утвердить.
- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 Измените статус утверждения на "Утверждено" и нажмите кнопку "Сохранить".

Отклонение заявлений

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, утверждающий может отклонить заявление.

Перед началом работы. Заявление должно иметь статус отправки "Отправлено".

Процедура отклонения заявления

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отклонить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.

Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отклонено" и нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса утверждения на "Отклонено" и сохранения происходит следующее:

- Статус отправки регистрации остается в состоянии "Отправлено".
 - Удаляется дата из поля "Дата утверждения". Однако в поле "Дата отправки" значение сохраняется.
- Примечание.** Если заявление не было утверждено, значение в поле "Дата утверждения" отсутствует.
- Если было настроено правило потока операций, оно создаст новую запись задачи для отслеживания действия возврата утверждающего.
 - Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

Отзыв заявлений

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, партнер может отозвать заявление.

Перед началом работы. Заявление должно иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

Процедура отзыва заявлений

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отозвать, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.

Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отозвано" и нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса утверждения на "Отозвано" и сохранения происходит следующее:

- Статус утверждающего сбрасывается.
- Если было настроено правило потока операций, оно создаст новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Если в правиле потока операций была настроена отправка уведомлений по электронной почте, будет отправлено соответствующее уведомление.

Отмена заявлений

Пока заявление проходит через цепочку утверждения, утверждающий может отменить заявление.

Перед началом работы. Заявление должно иметь статус отправки "Утверждено".

Процедура отмены заявления

- 1 Выберите заявление, которое необходимо отменить, в разделе "Все заявления" на главной странице заявлений.

Дополнительные сведения о выборе заявлений см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Изменить".
- 3 На странице "Редактирование заявлений" выберите в поле "Статус утверждения" значение "Отменено" и нажмите кнопку "Сохранить".

Удаление заявлений

Можно удалить заявление со страницы "Сведения о заявлении".

Процедура удаления заявления

- 1 На странице "Сведения о заявлении" нажмите кнопку "Удалить".

Будет открыто окно с запросом подтверждения удаления заявления.

2 Нажмите ОК.

Заявление будет удалено.

Импорт заявлений

В большинстве случаев владельцы торговых марок предпочитают заполнять начальные партнерские приложения из другого источника. Владельцы торговых марок могут заполнять партнерские приложения с помощью средства импорта Oracle CRM On Demand или использовать веб-службы для загрузки данных заявления из портала партнера. Дополнительные сведения об импорте данных с помощью Oracle CRM On Demand см. [Импорт данных](#) (на стр. 1650).

Поля заявлений

Страница "Редактирование заявлений" используется для добавления заявления или обновления сведений о существующем заявлении. На странице "Редактирование заявлений" представлен полный набор полей для заявления.

СОВЕТ. Можно также редактировать заявления на странице "Список заявлений" и "Сведения о заявлении". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль компании	
Имя	Название компании. Чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п.
Местоположение	Местоположение компании.
Основной номер телефона	Основной номер телефона компании.
Основной номер факса	Основной номер факса компании.
Веб-узел	URL-адрес компании.
Число работников	Общее число работников в компании.
Годовая выручка	Годовая выручка компании.
Отрасль	Отрасль, к которой относится компания.

Поле	Описание
Страна	Страна в адресе компании.
Адрес 1	Дополнительные сведения для адреса компании.
Адрес 2	Дополнительные сведения для адреса компании.
Город	Город в адресе компании.
Область	Республика или область в адресе компании.
Почтовый индекс	Почтовый индекс в адресе компании.
Отправитель заявления	
Имя	Имя отправителя.
Фамилия	Фамилия отправителя.
Рабочий телефон	Номер рабочего телефона отправителя.
Мобильный телефон	Номер мобильного телефона отправителя.
№ рабочего факса	Номер рабочего факса отправителя.
Адрес электронной почты	Адрес электронной почты отправителя.
Должность	Должность отправителя.
Статус отправки	Текущий статус отправки заявления. Возможные значения: "Не отправлено", "Отправлено" или "Отозвано".
Текущий утверждающий	Имя лица, уполномоченного для утверждения заявления.
Страна	Страна в адресе отправителя.
Адрес 1	Дополнительные сведения для адреса отправителя.
Адрес 2	Дополнительные сведения для адреса отправителя.
Город	Город в адресе отправителя.
Область	Республика или область в адресе отправителя.
Почтовый индекс	Почтовый индекс в адресе отправителя.
Сведения о партнерстве	
Статус утверждения	Текущий статус утверждения для заявления. Возможные значения: "На утверждении", "Утверждено", "Отклонено" или "Отменено".

Поле	Описание
Дата отправки	Дата отправки заявления.
Дата утверждения	Дата утверждения заявления.
Обработано Имя	Имя лица, получившего и принявшего или отклонившего это заявление.
Основание отклонения	Основание для отклонения заявления. Возможные значения: "Дубликат", "Неверные сведения", "Недостаток данных" или "Другое".
Партнерская программа	Имя партнерской программы, связанной с заявлением.
Уровень программы	Уровень партнерской программы, связанной с заявлением.
Тип партнера	Тип партнера, для которого отправляется заявление.
Ожидаемые преимущества партнерства	Ожидаемые преимущества от партнерства. Это текстовое поле, которое может содержать до 500 символов.
Существующие партнерства	В этом поле перечислены существующие партнерства. Это текстовое поле, которое может содержать до 300 символов.
Дополнительные сведения	
Партнер	Партнер, связанный с данным заявлением.
Источник	Источник, из которого поступает заявление, например веб-узел, прямая почтовая рассылка, электронная почта и т. д.
Кампания	Кампания, в результате которой было создано данное партнерское заявление.
Идентификатор заявления	Уникальный идентификационный номер для данного заявления.

Регистрации сделок

Регистрация сделки – это процесс, с помощью которого партнеры запрашивают эксклюзивные права на какую-либо возможность у владельца торговой марки. Этот процесс предоставляет партнерам средство информирования поставщика о потенциальной возможности, и партнеры получают приоритет для данной возможности. Регистрации сделок являются более конкретными, чем зацепки, но менее конкретными, чем возможности, поэтому они считаются промежуточными между зацепками и возможностями.

В большинстве случаев партнер запрашивает регистрацию зацепки или возможности, найденной им самим. Тем не менее, партнер может также запросить регистрацию возможности, которая была ему ранее предложена владельцем торговой марки.

Регистрации сделок помогают смягчать конфликт каналов, когда за одну возможность должны конкурировать между собой партнеры или отдел продаж поставщика. Регистрации сделок также имеют следующие преимущества:

- Они расширяют для владельца торговой марки обзорность конвейера продаж партнеров.
- Они расширяют возможности владельца торговой марки по продажам новых версий и сопутствующих товаров.

При регистрации сделки партнер может не владеть достаточной информацией о данной возможности. Например, партнер может не иметь детальных сведений о продуктах, которые интересуют клиента. Партнер может иметь только приблизительное представление об интересах потенциального клиента, например, *многофункциональные серверы*, а не развернутый список интересующих его продуктов. Поэтому при регистрации сделок партнеры могут предоставлять столько информации – много или мало, – сколько они желают.

Работа с главной страницей регистрации сделок

Главная страница регистрации сделок является отправной точкой для управления регистрацией сделок.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы регистрации сделки настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять разделы на страницу и удалять их.

Создание регистрации сделки

Чтобы создать регистрацию сделки, в разделе "Недавно просмотренные регистрации, ожидающие моего утверждения" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля регистрации сделки](#) (см. "Поля регистраций сделок" на стр. 394).

Работа со списками регистраций сделок

Раздел списков регистраций сделок содержит несколько отфильтрованных списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видимыми для всех пользователей. Пользователи и их руководители могут создавать дополнительные списки, основанные на различных критериях. Эти пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

Ниже перечислены некоторые разделы, которые могут отображаться на главной странице регистрации сделок.

Списки регистраций сделок	Описание
Все регистрации сделок	В этом списке содержатся все записи, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кто является их владельцем.
Недавно измененные регистрации сделок	Отображаются все регистрации сделок, упорядоченные по дате изменения.
Недавно созданные регистрации сделок	Отображаются все регистрации сделок, упорядоченные по дате создания.
Недавно просмотренные регистрации сделок	Все регистрации сделок, упорядоченные по времени последнего просмотра.
Регистрации сделок, срок которых истекает в течение ближайших 30 дней	Все утвержденные регистрации сделок со сроком истечения в ближайшие 30 дней.
Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения	Все регистрации сделок со статусом утверждения "На утверждении", для которых пользователь является текущим утверждающим лицом.
Регистрации сделок, не имевшие за 30 последних дней статуса "Активно"	Все утвержденные регистрации сделок, которые за последние 30 дней еще не были активированы в связанной возможности.
Активные регистрации сделок	Все регистрации сделок со статусом утверждения "Утверждено".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения

В разделе "Регистрации сделок, ожидающие моего утверждения" отображаются все регистрации сделок, для которых данный пользователь является утверждающим лицом, но которые еще не были утверждены.

Другие разделы

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию главных страниц, на главную страницу регистрации сделки можно добавить любой набор из следующих разделов.

- Утвержденные регистрации сделок
- Регистрации сделок, срок которых истекает в течение ближайших 30 дней
- Регистрации сделок, не имевшие за 30 последних дней статуса "Активно"

- Недавно созданные регистрации сделок
- Недавно измененные регистрации сделок
- Активные регистрации сделок
- Один или несколько разделов отчетов. (Администратор компании может создать разделы отчетов, например гистограммы "Утвержденные регистрации по размеру сделок", "Утвержденные регистрации по времени", "Регистрации в Windows (по периоду)", "Число регистраций (по периоду)" или секторная диаграмма "Регистрации по статусу").

Добавление разделов к главной странице регистрации сделок

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу регистраций сделок дополнительные разделы, отображение которых на главной странице регистраций сделок разрешено администратором компании.

Чтобы добавить разделы к главной странице регистрации сделок

- 1 На главной странице регистрации сделок нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы регистрации сделок с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление регистрациями сделок

Для управления регистрациями сделок служат следующие задачи:

- [Создание регистраций сделок](#) (на стр. 384)
- [Отправка регистраций сделок на утверждение](#) (на стр. 385)
- [Утверждение регистраций сделок](#) (на стр. 386)
- [Возврат регистраций сделок](#) (на стр. 387)
- [Отклонение регистраций сделок](#) (на стр. 387)
- [Повторная отправка регистраций сделок](#) (на стр. 388)
- [Отмена регистраций сделок](#) (на стр. 388)
- [Окончание периода регистраций сделок](#) (на стр. 389)
- [Обновление регистраций сделок](#) (на стр. 389)
- [Привязка продуктов к регистрациям сделок](#) (на стр. 389)
- [Вычисление размера сделки](#) (на стр. 390)
- [Связывание регистраций сделок с возможностями](#) (на стр. 391)
- [Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности](#) (на стр. 391)

- [Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок](#) (на стр. 392)
- [Поля регистраций сделок](#) (на стр. 394)

Создание регистраций сделок

В рамках Oracle CRM On Demand партнеры создают регистрацию сделки, заполняя сведения в форме. Партнеры могут получить доступ к этой форме в разных областях приложения в зависимости от рода их занятий и целей. В данном разделе описывается один из способов регистрации сделки на вкладке "Регистрации сделок". Описание других способов создания регистраций сделок см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42).

При создании регистрации сделки партнер может сделать ее независимой или связать регистрацию с возможностью. Партнер создает независимую (автономную) регистрацию сделки, если предполагает, что обнаружил потенциально новую бизнес-возможность и намеревается зарегистрировать ее у владельца торговой марки. Однако владелец торговой марки может не рассматривать ее в качестве бизнес-возможности, пока она не будет проверена одним или несколькими лицами в организации.

В этом случае, если партнер полагает, что обнаружил возможность, но владелец торговой марки не считает ее таковой, пока она не проверена и не подтверждена, партнер может создать регистрацию сделки. Регистрация сделки содержит информацию как о возможности, так и о регистрации. В какой-то момент партнер отправляет регистрацию на утверждение, и владелец торговой марки утверждает ее, если сочтет подходящей. Прежде чем окончательно утвердить регистрацию сделки, владелец торговой марки связывает ее с возможностью.

Чтобы создать регистрацию сделки

- 1 На странице "Список регистраций сделок" нажмите "Создать".
- 2 В форме "Сведения о регистрации сделки" введите требуемую информацию.
 - a Если регистрация сделки создается для существующей возможности, найдите и выберите соответствующую возможность в поле "Связанная возможность". В этом поле должны отображаться только возможности, просмотр которых разрешен пользователю. В поле "Клиент" автоматически указывается имя клиента, связанного с выбранной возможностью.
 - b Если регистрация сделки создается для новой возможности (или для возможности, которую не может просматривать пользователь), установите флажок "Новая возможность" и введите следующие сведения в разделе "Сведения о возможности".
 - Валюта
 - Размер сделки
 - Дата закрытия
 - Интерес к продукту
 - Следующий шаг

- с Если регистрация сделки относится к новой возможности, она может производиться для существующего клиента или для нового клиента. При регистрации сделки для существующего клиента найдите и выберите клиента в поле "Связанный клиент". При регистрации сделки для нового клиента установите флажок "Новый клиент" и заполните поля раздела сведений о новой компании.

Дополнительные сведения о полях регистрации сделки см. в разделе [Поля регистраций сделок](#) (на стр. 394).

- 3 Сохраните запись.

Отправка регистраций сделок на утверждение

Регистрация сделки – запрос партнера к владельцу торговой марки на эксклюзивные права относительно какой-либо возможности. Владелец торговой марки утверждает или отклоняет запрос. Большинство компаний имеют хорошо отлаженные процессы утверждения таких запросов от партнеров. Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют регистрацию по различным критериям и принимают решение об ее утверждении или отклонении. В небольших компаниях группа сотрудников, утверждающих регистрацию, статична, то есть все регистрации сделок утверждают одни и те же лица. Однако в крупных компаниях группа утверждающих лиц динамична и определяется различными факторами, например размер сделки, партнер, продукты и т. д.

Подготовка. Создайте регистрацию сделки. Дополнительные сведения о создании регистраций сделок см. в разделе [Создание регистраций сделок](#) (на стр. 384). Создайте правило потока операций, которое назначает соответствующего пользователя утверждающим лицом для регистраций сделок. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).

Отправка регистраций сделок на утверждение

- 1 На странице редактирования статуса отправки из списка "Статус отправки" выберите "Отправлено".
Изменение статуса отправки на "Отправлено" инициирует процесс утверждения. Любой пользователь, имеющий право на изменение регистрации сделки, может инициировать процесс утверждения.

- 2 Нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса отправки на "Отправлено" происходит следующее:

- Статус утверждения устанавливается в "На утверждении"
- Дате отправки автоматически назначается текущее время.
- Начинается процедура маршрутизации регистрации. Правило потока операций устанавливает для регистрации сделки в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе регистрации сделок (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает уведомления по электронной почте.

Утверждение регистраций сделок

Бизнес-процессы в компании могут требовать утверждение регистрации сделки несколькими сотрудниками, чтобы она стала считаться допустимой возможностью. В настоящее время процедура маршрутизации утверждения выполняется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения. Чтобы передать регистрацию сделки по цепочки утверждений необходимо вручную изменить поле "Текущий утверждающий".

ПРИМЕЧАНИЕ. При многоуровневом утверждении каждое утверждающее лицо в цепочке утверждений изменяет поле "Утверждающее лицо".

Регистрация сделки может быть заключительно утверждена, только если она связана с какой-либо возможностью. Если регистрация не связана с возможностью (например, это автономная регистрация), ее необходимо привязать к существующей возможности или вручную преобразовать в возможность. Дополнительные сведения о преобразовании регистрации сделки в возможность см. в разделе [Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности](#) (на стр. 391). После окончательного утверждения регистрация сделки связанная с ней возможность становится видимой для организации партнера, поскольку пользователю из этой организации может потребоваться доступ к возможности.

ПРИМЕЧАНИЕ. Связанная возможность становится видимой для организации партнера только при утверждении регистрации сделки. Возможность, (если она имеется) будет невидимой, если регистрация возвращается или отклоняется.

Подготовка. Статус отправки регистрации сделки должен быть установлен в "Отправлено", чтобы регистрацию сделки можно было утвердить.

Утверждение регистраций сделок

- 1 На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Утверждено".
- 2 Нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли статус отправки "Отправлено". При любом другом значении статуса генерируется сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что поле "Связанная возможность" заполнено.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что возможность, указанная в поле "Связанная возможность", не связана с другой утвержденной регистрацией сделки.
- На заголовке возможности устанавливается флажок "Зарегистрировано".
- В поле "Окончание срока действия регистрации" в заголовке возможности устанавливается дата окончания срока действия утвержденной регистрации.
- Информация партнера из утвержденной регистрации копируется в заголовок возможности.
- Заключительным утверждающим лицом становится текущий пользователь. Поле "Текущий утверждающий" не изменяется.
- Дата утверждения изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.

- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Возврат регистраций сделок

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может вернуть регистрацию автору для изменения ее параметров.

Подготовка. Регистрация сделки должна иметь статус отправки "Отправлено".

Возврат регистраций сделок

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Возвращено" и нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Возвращено" происходит следующее:

- Статус отправки регистрации устанавливается в "Не отправлено".
- Поле "Дата утверждения" очищается. Значение поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Автор регистрации сделки может теперь внести изменения в регистрацию сделки и отправить ее повторно. Дополнительные сведения об отправке регистраций сделок см. в разделе [Отправка регистраций сделок на утверждение](#) (на стр. 385).

Отклонение регистраций сделок

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может ее отклонить.

Подготовка. Регистрация сделки должна иметь статус отправки "Отправлено".

Отклонение регистраций сделок

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Отклонено" и нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отклонено" происходит следующее:

- Статус отправки регистрации остается "Отправлено".
- Поле "Дата утверждения" очищается. Значение поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, создает соответствующие уведомления электронной почты.

Повторная отправка регистраций сделок

Когда регистрация сделки проходит по цепочке утверждений, утверждающее лицо может затребовать дополнительную информацию, необходимую для утверждения или отклонения регистрации. В этом случае утверждающее лицо может вернуть регистрацию владельцу и указать причину возврата. Также владелец регистрации может отозвать регистрацию, чтобы предоставить дополнительную информацию.

После возврата или отзыва регистрации владелец может ее обновить, а затем повторно отправить на утверждение.

Подготовка. Статус отправки для регистрации сделки должен быть "Отозвано" или "Не отправлено".

Повторная отправка регистраций сделок на утверждение

- 1 На странице редактирования регистрации сделки введите дополнительную информацию.
- 2 На странице редактирования статуса отправки из списка "Статус отправки" выберите "Отправлено".

Изменение статуса отправки на "Отправлено" инициирует процесс утверждения. Любой пользователь, имеющий право на изменение регистрации сделки, может инициировать процесс утверждения. Затем необходимо нажать кнопку "Сохранить".

После изменения статуса отправки на "Отправлено" происходит следующее:

- Статус утверждения устанавливается в "На утверждении"
- Дате отправки автоматически назначается текущее время.
- Начинается процедура маршрутизации регистрации. Правило потока операций устанавливает для регистрации сделки в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе регистрации сделок (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций, если оно было настроено соответствующим образом, посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Отмена регистраций сделок

Владелец торговой марки может отменить регистрации сделок, если статус утверждения установлен в одно из следующих значений:

- На утверждении
- Утверждено

Отмена регистрации сделки невозможна при любом другом статусе утверждения.

Отмена регистраций сделок

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Отменено" и нажмите кнопку "Сохранить".

При отмене регистрации сделки производятся следующие изменения для связанной возможности:

- Флажок "Зарегистрировано" снят.
- Значение поля "Окончание срока действия регистрации" устанавливается в нуль.
- Значение поля "Зарегистрированный партнер" устанавливается в нуль.

Окончание периода регистраций сделок

Можно завершить период регистраций сделок в любой момент.

Чтобы завершить период регистраций сделок

- На странице редактирования регистрации сделки из списка "Статус утверждения" выберите "Истек срок" и нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса утверждения на "Истек срок" происходит следующее:

- В заголовке возможности снимается флажок "Зарегистрировано".
- Значение в поле "Окончание срока действия регистрации" в заголовке возможности удаляется.
- Значение в поле "Зарегистрированный партнер" в заголовке возможности удаляется.

Обновление регистраций сделок

При создании регистрации сделки пользователю не всегда доступна вся необходимая информация. Кроме того, добавить к регистрации информацию о продукте можно только после создания регистрации. Поэтому Oracle CRM On Demand позволяет модифицировать регистрацию сделки, доступную пользователю для просмотра.

Если регистрация сделки имеет статус "Не отправлено" или "Отозвано", можно редактировать регистрацию, а также добавлять и удалять позиции выручки по линиям продуктов. Если регистрация сделки имеет иной статус, выполнять эти операции нельзя.

Обновление регистрации сделки

- 1 На странице списка регистраций сделок нажмите "Правка".
- 2 На странице редактирования регистрации сделки внесите необходимые изменения и нажмите кнопку "Сохранить".

Привязка продуктов к регистрациям сделок

При регистрации новой возможности имеется самое общее представление о типе и количестве продуктов, в которых заинтересован конечный пользователь. Важно сохранить эту информацию "рядом" с регистрацией сделки, потому что обычно компании оценивают продукты при утверждении регистрации. Поскольку регистрация сделки может быть преобразована в возможность до заключительного

утверждения, важно сохранить информацию о линии продуктов в сделке, чтобы ее можно было скопировать в возможность при выполнении преобразования.

Предварительные действия. Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "Доходы по продуктам". Если этот раздел отсутствует на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как раздел отображаемой связанной информации.

Создайте регистрацию сделки и установите для нее статус "Не отправлено" или "Отозвано". После создания регистрации сделки (но до ее отправки на утверждение) в нее можно добавлять линии продуктов.

Привязка продуктов к регистрациям сделок

- 1 На странице "Сведения о регистрации сделки" в разделе "Доходы по продуктам" нажмите "Добавить".
- 2 Введите в поля название, количество и цену продукта, который требуется привязать к регистрации сделки, и нажмите кнопку "Сохранить".

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68).

Вычисление размера сделки

Регистрация сделки может иметь связанные с ней позиции линии продуктов в количестве нуль, одна или несколько. Каждая позиция может иметь связанную с ней величину выручки. Можно настроить, чтобы размер сделки в заголовке регистрации сделки вычислялся как сумма выручки по всем позициям с учетом пересчета в соответствующую валюту.

Предварительные действия. Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "Доходы по продуктам". Если этот раздел отсутствует на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как раздел отображаемой связанной информации.

Вычисление размера сделки

- 1 На странице "Сведения о регистрации сделки" в разделе "Доходы по продуктам" нажмите "Обновить размер сделки".

Oracle CRM On Demand извлекает величину выручки по каждой позиции линии продуктов и пересчитывает ее в валюту сделки (указанную в заголовке регистрации). При выполнении пересчета Oracle CRM On Demand учитывает дату обмена в позиции. Если для позиции указана дата обмена, то при выполнении пересчета используется курс обмена на эту дату. Если дата обмена не указана, Oracle CRM On Demand использует для пересчета текущую дату.

Пересчитанная выручка по каждой позиции суммируется нарастающим итогом, и полученное значение устанавливается в поле "Размер сделки" в заголовке регистрации.

- 2 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связывание регистраций сделок с возможностями

Oracle CRM On Demand позволяет связывать регистрации сделок с возможностями и изменять существующие связи. Также регистрация сделки может быть связана с недопустимой возможностью.

Чтобы связать регистрацию сделки с возможностью

- 1 На странице "Список регистраций сделок" нажмите "Правка" для требуемой регистрации сделки.
- 2 На странице редактирования регистраций сделок из списка "Связанная возможность" выберите возможность, которую требуется связать с регистрацией сделки, и нажмите кнопку "Сохранить".

Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности

При соответствующей настройке роли пользователя можно создавать записи субъектов, контактов и возможностей, а также объединять информацию регистраций сделок с существующими записями путем преобразования записи регистрации сделки. В зависимости от настроек в вашей компании запись новой возможности может содержать информацию, влияющую на подсчет выручки.

Подготовка. Необходимо выполнить следующие задачи:

- Создайте регистрацию сделки. Дополнительные сведения о создании регистраций сделок см. в разделе [Создание регистраций сделок](#) (на стр. 384).
- Настройте роль пользователя и профиль доступа. Дополнительные сведения об этих настройках см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок](#) (на стр. 392).

Чтобы преобразовать регистрацию сделки в субъект, контакт или возможность

- 1 На главной странице "Регистрация сделки" в разделе "Все регистрации сделок" выберите регистрацию сделки, которую требуется преобразовать.
Инструкции по выбору регистраций сделок см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о регистрации сделки" нажмите кнопку "Преобразовать в возможность".
- 3 На странице преобразования регистрации сделки выполните одно из следующих действий:
 - Чтобы создать для этой регистрации сделки новые записи субъекта и контакта, установите флажки "Автосоздание новой организации" и "Автосоздание нового контакта".
По умолчанию для регистрации сделки в разделе "Контакт" отображаются имя и фамилия, а в разделе "Организация" поле "Связанная компания" отображается в поле "Связанная организация".
 - Чтобы создать новую возможность и связать ее с существующими субъектом и контактом, установите флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использование существующего контакта".

Если у записи регистрации есть связанный субъект, то он отображается в поле "Связанная организация". Если у записи регистрации есть связанный контакт, то он отображается в поле "Связанный контакт".

- Чтобы привязать регистрацию сделки к другим субъекту и контакту, щелкните значок поиска, который находится рядом с полем "Связанная организация", или аналогичный значок рядом с полем "Связанный контакт" и выберите другой субъект или контакт. Проверьте, что в полях "Связанная организация" и "Связанный контакт" отображаются нужные значения и что установлены флажки "Использовать существующую запись компании" и "Использование существующего контакта".

- 4 Чтобы преобразовать регистрацию сделки в возможность, установите флажок "Автосоздание возможности" и заполните поля.

По умолчанию имя регистрации сделки отображается в поле "Имя сделки". Данные для полей выручки, даты закрытия, следующего шага и описания также переносятся в запись возможности. Эти данные можно изменить на странице преобразования регистрации сделки. Также можно связать регистрацию сделки с существующей возможностью. Для этого выполните следующие действия:

- a Установите флажок "Использовать существующую возможность"
- b Выберите нужную возможность, щелкнув значок поиска, который находится рядом с полем "Связанная возможность".

- 5 Чтобы выполнить преобразование регистрации сделки, нажмите кнопку "Сохранить".

Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок

Для преобразования регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности требуются определенные настройки профиля доступа и роли пользователя, которые описываются в данном разделе.

Настройки профиля доступа для преобразования регистраций сделок

В следующих таблицах представлены уровни доступа, необходимые для преобразования регистраций сделок. Эти настройки являются обязательными как для профиля доступа по умолчанию, так и для профиля доступа владельца.

В следующей таблице описаны уровни доступа для типов записей, необходимые для преобразования регистраций сделок.

Тип записи	Уровень доступа
Субъект	Чтение и изменение
Контакт	Чтение и изменение
Регистрация сделки	Чтение и изменение

Тип записи	Уровень доступа
Возможность	Чтение и изменение

В следующей таблице описаны уровни доступа для типов записей связанной информации, необходимые для преобразования регистраций сделок.

Тип записи	Тип записи связанной информации	Уровень доступа
Субъект	Адреса	Чтение, создание и изменение
Контакт	Субъекты	Чтение и создание
	Адреса	Чтение, создание и изменение
Возможность	Выручка	Чтение и изменение
	Контакт	Чтение и создание

Настройки роли пользователя для преобразования регистраций сделок

Следующие настройки роли позволяют выполнять преобразование регистраций сделок:

- Роль должна иметь полномочие "Регистрации сделок PRM: преобразование регистраций сделок".
- Доступ к типам записей для роли должен иметь следующие настройки:
 - Во всех случаях преобразования для типа записи "Регистрация сделки" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
 - Чтобы преобразовать (то есть связать) регистрации сделок в существующие возможности, для типа записи "Возможность" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
 - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые возможности, для типа записи "Возможность" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".
 - Чтобы преобразовать регистрации сделок в существующие субъекты, для типа записи "Организация" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
 - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые субъекты, для типа записи "Организация" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".
 - Чтобы преобразовать регистрации сделок в существующие контакты, для типа записи "Контакт" необходимо установить флажок "Имеет доступ".
 - Чтобы преобразовать регистрации сделок в новые контакты, для типа записи "Контакт" необходимо установить флажки "Имеет доступ" и "Можно создать".

Поля регистраций сделок

Страница редактирования регистрации сделки используется для добавления новой регистрации или изменения данных существующей. На этой представлен полный набор полей для регистрации сделки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о регистрации сделки	
Имя	Имя регистрации сделки. Чтобы избежать дубликатов записей, следуйте соглашениям о наименованиях, установленным в вашей компании для сокращений, использования заглавных букв и т. д.
Тип	Тип регистрации сделки. Возможные варианты: стандартный и нестандартный.
Статус отправки	Статус отправки регистрации сделки. Возможные варианты: не отправлено, отправлено, отозвано.
Окончание срока действия	Дата окончания срока действия регистрации сделки.
Запрошены особые цены	Указывает, требуется ли особая цена для регистрации сделки.
Связанная зацепка	Уникальный идентификатор для зацепки, которая привела к регистрации сделки.
ID	Уникальный идентификатор регистрации сделки.
Главный партнер	Организация партнера, обнародовавшая регистрацию сделки. Партнер, обнародовавший регистрацию сделки, может больше не являться ее владельцем.
Местонахождение главного партнера	Местонахождение исходной организации партнера
Партнерская программа	Партнерская программа, с которой связана регистрация сделки.
Цель	Цель, связанная с регистрацией сделки.
Требуется поддержка	Указывает, требуется ли предпродажная поддержка для регистрации сделки.
Сведения о возможности	
Связанная возможность	Имя возможности, с которой связана регистрация сделки.
Новая возможность	Указывает, является ли связанная с регистрацией сделки возможность новой.
Валюта	Выбранная валюта для возможности, с которой связана

Поле	Описание
	регистрация сделки.
Размер сделки	Величина сделки в единицах выбранной валюты.
Дата закрытия	Дата закрытия возможности, с которой связана регистрация сделки.
Интерес к продукту	Область продукта, представляющая интерес для потенциального покупателя.
Следующий шаг	Следующий логический шаг процесса продаж для возможности, связанной с регистрацией сделки.
Сведения о клиенте	
Связанный клиент	Название организации клиента, связанной с регистрацией сделки.
Новый клиент	Указывает, выполняется ли регистрация сделки для новой организации клиента.
Название компании	Название организации клиента.
Страна	Страна местонахождения организации клиента.
Улица	Название улицы и номер дома организации клиента.
Город	Город, где находится организация клиента.
Штат	Область, где находится организации клиента.
Индекс	Почтовый индекс организации клиента.
Связанный контакт	Имя связанного контакта
Новый контакт	Указывает, является ли этот контакт новым.
Г-н/г-жа	Обращение.
Имя	Имя клиента.
Отчество	Отчество клиента.
Фамилия	Фамилия клиента.
Должность	Должность клиента.
Электронная почта	Адрес электронной почты клиента.
Телефон	Номер телефона клиента.
Сотовый телефон	Номер сотового телефона клиента.

Поле	Описание
Факс	Номер факса клиента.
Сведения об утверждении	
Статус утверждения	Текущий статус утверждения регистрации сделки.
Текущий утверждающий	Имя пользователя, который должен следующим утвердить регистрацию сделки.
Окончательный утверждающий	Имя пользователя, окончательно утверждающего регистрацию сделки.
Дата отправки	Дата отправки регистрации сделки на утверждение.
Дата утверждения	Дата окончательного утверждения регистрации сделки.
Причина отклонения	Причина отклонения утверждения регистрации сделки.
Описание	Дополнительная информация о регистрации сделки. Содержимое этого поля ограничено 250 символами.
Дополнительные сведения	
Владелец	Имя владельца регистрации сделки. Владелец может изменить запись, передать право владения другому пользователю, а также удалить. Однако для ограничения или расширения прав доступа пользователя уровни доступа могут быть скорректированы. Это значение влияет на то, какие записи включаются в отчеты, которые пользователю или его руководителям доступны на страницах "Отчеты" и "Информационная панель".
Организация партнера владельца	Имя субъекта партнера, который является владельцем регистрации сделки.
Исходная организация партнера	Название организации партнера, которая обнародовала регистрацию сделки. Партнер, который обнародовал регистрацию сделки, может больше не являться ее владельцем.
Создано	Имя пользователя, создавшего регистрацию сделки.
Изменено	Имя пользователя, который последним изменил регистрацию сделки.
Описание	Любые дополнительные сведения о регистрации сделки, введенные пользователем.

Запросы ФРР

Фонды развития рынка (ФРР) дают владельцам торговых марок возможность создавать маркетинговые фонды и обеспечивать партнерам организованный доступ к этим фондам, чтобы партнер мог продавать

продукты владельца торговой марки в определенных географических регионах или продвигать эту торговую марку на рынок. *Запрос ФРР* - это запрос таких фондов у владельца торговой марки со стороны партнера.

Партнеры могут запрашивать предварительное утверждение финансирования маркетинговой деятельности. В запросах ФРР указываются сведения о маркетинговом мероприятии и смета его затрат. После этого запрос проходит процесс утверждения. Владелец торговой марки предоставляет утвержденные фонды для запроса ФРР и может утвердить, отклонить или вернуть его.

После завершения маркетингового мероприятия партнер может представить требование компенсации затраченных средств, предварительно утвержденных владельцем торговой марки. Требования создаются для конкретного запроса ФРР или могут существовать независимо от запросов. С каждым запросом ФРР может быть связано только одно требование. После утверждения требования фонд дебетуется на сумму связанного с ним запроса ФРР.

Работа с главной страницей запросов ФРР

Главная страница запросов ФРР служит исходным пунктом управления запросами фондов развития рынка (ФРР).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы запросов ФРР. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", этот пользователь может добавлять и удалять разделы на данной странице.

Создание запроса ФРР

Для создания запроса ФРР достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные запросы ФРР". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и Поля ФРР.

Работа со списками запросов ФРР

В разделе "Списки запросов ФРР" показано несколько списков. В Oracle CRM On Demand имеется набор стандартных списков, которые доступны всем. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям. Такие списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки запросов ФРР.

Список запросов ФРР	Описание
Все запросы ФРР	В этом списке показаны все записи, доступные для просмотра, независимо от того, кому список принадлежит. Здесь запросы ФРР не фильтруются.
Недавно созданные запросы ФРР	Все запросы ФРР, отсортированные по дате создания.
Недавно измененные запросы ФРР	Все запросы ФРР, отсортированные по дате изменения.

Список запросов ФРР	Описание
Мои запросы ФРР	Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец".
Мои недавно созданные запросы ФРР	Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате создания.
Мои недавно измененные запросы ФРР	Запросы ФРР с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.
Все отложенные запросы ФРР	Все запросы ФРР со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".
Мои отложенные запросы ФРР	Запросы ФРР, принадлежащие текущему пользователю, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".
Мои утвержденные запросы ФРР	Все утвержденные запросы ФРР, принадлежащие текущему пользователю.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр раздела "Мои недавно измененные запросы ФРР"

В разделе "Мои недавно измененные запросы ФРР" показаны запросы ФРР, которые принадлежат текущему пользователю и изменялись в последнее время. Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

Просмотр раздела "Мои отложенные запросы ФРР"

В разделе "Мои отложенные запросы ФРР" показаны запросы ФРР, которые принадлежат текущему пользователю и имеют статус утверждения "На утверждении" или статус требования "Претензия отправлена". Чтобы развернуть список полностью, щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу запросов ФРР

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы запросов ФРР следующие разделы:

- Списки запросов ФРР
- Все отложенные запросы ФРР
- Недавно созданные запросы ФРР
- Недавно измененные запросы ФРР
- Мои отложенные запросы ФРР
- Мои утвержденные запросы ФРР
- Мои недавно созданные запросы ФРР
- Мои недавно измененные запросы ФРР
- Запросы ФРР, ожидающие моего утверждения

Чтобы добавить разделы на главную страницу запросов ФРР

- 1** На главной странице запросов ФРР нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2** На странице "Макет главной страницы запросов ФРР" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление запросами ФРР

Управление запросами ФРР включает в себя выполнение следующих задач:

- [Отправка запросов ФРР на утверждение](#) (на стр. 400)
- [Отзыв запросов ФРР](#) (на стр. 401)
- [Возврат запросов ФРР](#) (на стр. 401)
- [Отклонение запросов ФРР](#) (на стр. 402)
- [Утверждение запросов ФРР](#) (на стр. 403)
- [Отмена запросов ФРР](#) (на стр. 403)
- [Отправка требований для запросов ФРР](#) (на стр. 404)
- [Отклонение требований для запросов ФРР](#) (на стр. 405)
- [Утверждение требований для запросов ФРР](#) (на стр. 405)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

Процедуры, общие для нескольких типов записей, описываются в следующих разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Отправка запросов ФРР на утверждение

Партнеры могут запрашивать предварительное утверждение финансирования маркетинговой деятельности, отправляя запросы фондов развития рынка (ФРР). Запрос ФРР включает сведения о маркетинговом мероприятии и сумму средств, которые партнер планирует затратить по своим расчетам.

Перед началом процедуры. Создайте запрос ФРР. Создайте правило потока операций, по которому запросу ФРР будет назначаться соответствующий пользователь в качестве утверждающего. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).

Чтобы отправить запрос ФРР на утверждение

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отправить на утверждение.

Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".

- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус отправки" пункт "Отправлено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

После того как статус отправки изменен на "Отправлено" и запись сохранена, происходит следующее:

- Устанавливается статус утверждения "На утверждении".
- В поле "Дата отправки" автоматически записывается текущий штамп времени.
- Начинается процесс передачи запроса ФРР. Согласно правилу потока операций в поле "Утверждающий" для запроса ФРР указывается соответствующий пользователь.
- Утверждающий добавляется в команду запроса ФРР, если он туда еще не входит.
- Согласно правилу потока операций отправляются уведомления по электронной почте.

Запрос ФРР появляется в списке записей, ожидающих действий утверждающего, и становится доступен партнеру (владельцу) только для чтения. С этого момента запрос запрещается изменять (например,

обновлять запрашиваемые суммы, изменять соответствующий фонд и т. п.). Партнер сможет внести изменения в отправленный запрос ФРР только после того, как тот будет успешно отозван.

Отзыв запросов ФРР

Отправленный запрос фондов развития рынка (ФРР) можно отозвать, пока он еще не утвержден. Успешно отозванный запрос можно изменить и затем вновь отправить на утверждения.

Перед началом процедуры. Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

Чтобы отозвать запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отозвать.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус отправки" пункт "Отозвано". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отозвано" происходит следующее:

- Поле "Статус утверждения" очищается.
- Согласно правилу потока операций создается новая задача для отслеживания действия (при соответствующей настройке).
- Согласно правилу потока операций отправляются надлежащие уведомления по электронной почте (при соответствующей настройке).

Теперь запрос ФРР можно обновить и отправить повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов см. в разделе [Отправка запросов ФРР на утверждение](#) (на стр. 400).

Возврат запросов ФРР

Когда запрос фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может вернуть его владельцу, предложив внести изменения или предоставить дополнительную информацию.

Перед началом процедуры. Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено".

Чтобы вернуть запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется вернуть.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Возвращено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса утверждения на "Утверждено" и нажатия кнопки "Сохранить" происходит следующее:

- Запросу ФРР назначается статус отправки "Не отправлено".
- Поле "Дата предварительного утверждения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Теперь владелец запроса ФРР может обновить запрос и отправить его повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов ФРР см. в разделе [Отправка запросов ФРР на утверждение](#) (на стр. 400).

Отклонение запросов ФРР

Когда запрос фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может отклонить его, если сумма, запрошенная для проведения маркетингового мероприятия, не может быть выделена.

Перед началом процедуры. Запрос ФРР должен иметь статус отправки "Отправлено".

Чтобы отклонить запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отклонить.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Отклонено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Когда пользователь изменяет статус утверждения на "Отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", происходит следующее:

- Статус отправки запроса ФРР остается прежним - "Отправлено".
- Поле "Дата предварительного утверждения" очищается. При этом содержимое поля "Дата отправки" не изменяется.
- Создается запись задачи для отслеживания действия возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Отклоненный запрос ФРР становится доступен владельцу только для чтения и больше не может быть обновлен.

Утверждение запросов ФРР

Утверждающий может предварительно утвердить запрос ФРР и выделить средства на планируемое маркетинговое мероприятие. В настоящее время маршрутизация запросов ФРР по цепочке утверждения осуществляется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно организовать многоуровневое утверждение, если каждый утверждающий в цепочке утверждения будет обновлять поле "Утверждающий", указывая в нем следующего утверждающего по цепочке.

Перед началом процедуры. Чтобы запрос ФРР можно было утвердить, он должен иметь статус отправки "Отправлено".

Чтобы утвердить запрос ФРР

- 1** В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется утвердить.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3** На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Предварительно утвержденная сумма".
- 4** В списке "Статус утверждения" выберите "Утверждено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".
При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:
 - Oracle CRM On Demand проверяет статус отправки. Если он отличен от "Отправлено", запрос считается не прошедшим проверку, и выдается соответствующее сообщение об ошибке.
 - Oracle CRM On Demand проверяет предварительно утвержденную сумму: она не должна превышать предел, установленный для текущего утверждающего, и в результате утверждения остаток фондов не должен стать отрицательным. Если запрос не проходит проверку, выдается соответствующее сообщение об ошибке.
 - В поле "Последний утверждающий" указывается текущий пользователь. Поле "Текущий утверждающий" не изменяется.
 - В качестве даты предварительного утверждения принимается текущая дата Oracle CRM On Demand.
 - Поток операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.
 - Поток операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

Утвержденный запрос ФРР становится доступен только для чтения и в дальнейшем может быть изменен только при отправке связанного с ним требования или продлении срока действия.

Отмена запросов ФРР

Владелец торговой марки может в любой момент отменить запрос фондов развития рынка (ФРР), если тот становится недопустимым.

Перед началом процедуры. Запрос ФРР должен иметь статус утверждения "Утверждено".

Чтобы отменить запрос ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, который требуется отменить.

Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Статус утверждения" пункт "Отменено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отменено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет статус утверждения: он должен иметь значение "Утверждено".
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.
- Поток операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

Отмененный запрос ФРР будет доступен только для чтения и в дальнейшем не может быть изменен.

Отправка требований для запросов ФРР

Партнеры создают требования компенсации предварительно утвержденных средств, затраченных на маркетинговые мероприятия. Требования создаются для конкретного запроса фондов развития рынка (ФРР) или могут существовать независимо от запросов.

Чтобы отправить требование для запроса ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо отправить требование.

Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Общая запрошенная сумма требования".
- 4 В списке "Состояние требования" выберите "Претензия отправлена". Нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса требования на "Претензия отправлена" и сохранения записи происходит следующее:

- Начинается маршрутизация требования для запроса ФРР.

- Согласно правилу потока операций в поле "Утверждающий" запроса ФРР указывается соответствующий пользователь.
- Утверждающий добавляется в команду запроса ФРР, если он туда еще не входит.
- Правило потока операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

Отклонение требований для запросов ФРР

Когда требование для запроса фондов развития рынка (ФРР) проходит цепочку утверждения, утверждающий может его отклонить.

Перед началом процедуры. Требование по запросу ФРР должно иметь статус требования "Претензия отправлена".

Чтобы отклонить требование для запроса ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо отклонить требование.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" выберите в списке "Состояние требования" пункт "Требование отклонено". Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Когда пользователь изменяет статус требования на "Требование отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", правило потока операций рассылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Утверждение требований для запросов ФРР

Утверждающий может утвердить требование, связанное с запросом фондов развития рынка (ФРР), и предложить партнеру кредит. В настоящее время для требований ФРР поддерживается только один уровень утверждения.

Перед началом процедуры. Чтобы требование по запросу ФРР можно было утвердить, оно должно иметь статус отправки "Претензия отправлена".

Чтобы утвердить требование для запроса ФРР

- 1 В разделе "Все запросы ФРР" главной страницы запросов ФРР выберите запрос, для которого необходимо утвердить требование.
Сведения о порядке выбора запросов ФРР см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе ФРР" нажмите кнопку "Редактировать".

- 3 На странице "Изменение запроса ФРР" введите сумму в поле "Общая утвержденная сумма требования".
- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия принята" и нажмите кнопку "Сохранить".
При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:
 - Oracle CRM On Demand проверяет общую утвержденную сумму требования: она не должна превышать предел, установленный для утверждающего, и в результате утверждения остаток фондов не должен стать отрицательным. Если требование не проходит проверку, выдается соответствующее сообщение об ошибке.
 - В качестве даты решения по требованию принимается текущая дата Oracle CRM On Demand.
 - Правило потока операций инициирует рассылку соответствующих уведомлений по электронной почте.

После утверждения требования производится дебетование фонда, связанного с запросом ФРР.

Поля запросов ФРР

Страница "Изменение запроса ФРР" используется для добавления запроса фондов развития рынков (ФРР) или обновления сведений о существующем запросе. На этой странице представлен полный набор полей запроса ФРР.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о запросе ФРР	
Идентификатор	Идентификатор запроса ФРР.
Имя запроса	Уникальное имя запроса ФРР.
Главная организация партнера	Партнерская компания, инициирующая отpravку запроса ФРР.
Фонд	Имя фонда, связанного с запросом ФРР.
Статус отправки	Статус отправки - "Отправлено", "Не отправлено" или "Отозвано".
Дата окончания	Дата, к которой необходимо утвердить запрос ФРР. По умолчанию принимается текущая дата плюс 7 дней.
Окончание срока действия	Дата, с наступлением которой запрос ФРР считается недействительным.

Поле	Описание
Кампания	Имя кампании, с которой связан запрос ФРР.
Цель маркетинга	Причина проведения маркетингового мероприятия, связанного с запросом ФРР.
Регион	Регион, для которого создается запрос ФРР.
Категория	Категория, к которой относится запрос ФРР.
Партнерская программа	Имя партнерской программы, с которой связан запрос ФРР.
Валюта запроса ФРР	Валюта, используемая в запросе ФРР.
Подробные сведения о запросе ФРР	
Начальная дата	Дата и время начала маркетингового мероприятия. Для изменения даты можно воспользоваться элементами управления в календаре.
Конечная дата	Дата и время окончания маркетингового мероприятия. Для изменения даты можно воспользоваться элементами управления в календаре.
Запрошенная сумма	Общая сумма, запрошенная для маркетингового мероприятия.
Предварительно утвержденная сумма	Указываемая владельцем торговой марки общая сумма, утвержденная для маркетингового мероприятия.
Статус утверждения	Текущий статус утверждения запроса ФРР.
Дата запроса	Дата и время создания запроса ФРР.
Дата отправки	Дата и время отправки запроса ФРР.
Дата предварительного утверждения	Дата и время предварительного утверждения запроса ФРР.
Утверждающее лицо	Имя утверждающего лица.
Последний утверждающий	Имя предыдущего утверждающего.
Код основания	Причина, по которой маркетинговое мероприятие не было утверждено. Возможные варианты: "Дубликат", "Неверные сведения", "Недостаток данных" и "Другое".
Сведения о требовании	
Общая запрошенная сумма требования	Общая сумма требования, запрашиваемая партнером

Поле	Описание
	для маркетингового мероприятия.
Общая утвержденная сумма требования	Общая сумма требования, утвержденная владельцем торговой марки для маркетингового мероприятия.
Состояние требования	Текущий статус требования.
Дата решения по претензии	Дата принятия решения относительно требования.
Дополнительная информация	
Владелец	Обычно владелец можно обновлять запись, передавать ее другому владельцу или удалять. Однако уровень доступа может быть скорректирован для ограничения или расширения прав пользователя. От этого значения зависит, какие записи будут включаться в отчеты, создаваемые пользователями или их руководителями на страницах "Отчеты" и "Информационная панель".
Изменено	Имя лица, создающего или обновляющего запись, за которым следует дата и время создания или обновления записи. Это поле заполняется в Oracle CRM On Demand автоматически.
Описание	Дополнительные сведения о запросе ФРР. Это поле может содержать не более 250 символов.
Организация партнера владельца	Организация партнера, где работает владелец. Таким образом, если владелец является партнером, это поле будет содержать название организации партнера, к которой относится партнер.
Менеджер канала	Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.
Исходная организация партнера	Имя партнера, выдавшего запрос ФРР.

Запросы особых цен

Запросы особых цен – это набор бизнес-процессов, которые позволяют партнеру запросить скидку у владельца торговой марки. Например, запрос особых цен может быть реакцией на сделку конкурента или нисходящим ценовым трендом. Владелец торговой марки предоставляет партнеру сниженные цены и компенсацию после продажи. Особые цены обычно предлагаются для авторизованного продукта, количества, продолжительности, партнера или конечного заказчика либо для них обоих.

Запросы особых цен включают две фазы:

408 Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

Управление запросом особых цен. Партнер или владелец торговой марки от лица партнера создает запрос особых цен и предоставляет дополнительную информацию, например основание для снижения цены. Партнер отправляет владельцу торговой марки запрос на утверждение и после его утверждения продает клиенту товар по новой сниженной цене. После продажи партнер может использовать процедуру требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене, чтобы компенсировать разницу между исходной ценой и новой авторизованной ценой.

Управление требованием возмещения убытков из-за продажи по особой цене. Партнер создает требование возмещения убытков из-за продажи по особой цене, чтобы получить компенсацию за потери, и отправляет его на утверждение. Как правило, отчеты с точек продаж отправляются после продажи с требованием возмещения убытков из-за продажи по особой цене. После утверждения запроса владелец торговой марки предлагает партнеру компенсацию в размере разницы между исходной ценой и новой авторизованной ценой.

Запросы особых цен дают владельцам торговых марок и партнерам следующие преимущества:

- Позволяют владельцам торговых марок поддерживать своих партнеров в конкурентной борьбе.
- Поощряют партнеров продавать и покупать продукты у владельцев торговых марок, даже при невыгодной тенденции цен.

Работа с главной страницей запросов особых цен

Главная страница запросов особых цен является отправной точкой для управления запросами особых цен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настраивать макет страницы "Главная страница запросов особых цен". Кроме того, если роль пользователя включает полномочие "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять разделы на страницу и удалять их.

Создание запроса особых цен

Чтобы создать запрос особых цен, в разделе "Недавно измененные запросы особых цен" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля запроса особых цен](#) (на стр. 424).

Работа со списками запросов особых цен

Раздел списков запросов особых цен содержит несколько списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видимыми для всех пользователей. Пользователи и их руководители могут создавать дополнительные списки, основанные на различных критериях. Эти пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для запросов особых цен.

Список запросов особых цен	Описание
Все запросы особых цен	В этом списке представлены все записи запросов особых цен, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кто является

Список запросов особых цен	Описание
	владельцем списка.
Недавно созданные запросы особых цен	Все запросы особых цен, упорядоченные по дате создания.
Недавно измененные запросы особых цен	Все запросы особых цен, упорядоченные по дате изменения.
Мои запросы особых цен	Запросы особых цен с именем пользователя в поле "Владелец".
Мои недавно созданные запросы особых цен	Отображаются запросы особых цен, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате создания.
Мои недавно измененные запросы особых цен	Отображаются запросы особых цен, у которых в поле "Владелец" указано ваше имя, отсортированные по дате изменения.
Все отложенные запросы особых цен	Все запросы особых цен со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".
Мои отложенные запросы особых цен	Запросы особых цен, которыми владеет пользователь, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена".
Мои утвержденные запросы особых цен	Все утвержденные запросы особых цен, владельцем которых является пользователь.
Запросы особых цен, ожидающие моего утверждения.	Запросы особых цен, которые имеют статус утверждения "На утверждении" или статус требования "Претензия отправлена" для пользователя, являющегося следующими утверждающим лицом.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Для просмотра всех доступных списков, создания нового списка, просмотра, редактирования или удаления существующего списка нажмите "Управление списками". Страница "Управление списками" также включает стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand, доступные только для чтения – их нельзя редактировать или удалять.

Просмотр раздела "Мои недавно измененные запросы особых цен"

Раздел "Мои недавно измененные запросы особых цен" содержит запросы особых цен, владельцем которых является пользователь и которые были недавно изменены. Чтобы развернуть список, щелкните "Показать весь список".

Просмотр раздела "Мои отложенные запросы особых цен"

В разделе "Мои отложенные запросы особых цен" отображаются все запросы особых цен, которыми владеет данный пользователь, со статусом утверждения "На утверждении" или статусом требования "Претензия отправлена". Чтобы развернуть этот список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов к главной странице запросов особых цен

Пользователь, роль которого включает полномочие "Индивидуализация главных страниц", может добавлять на главную страницу запросов особых цен все или некоторые из следующих разделов:

- Списки запросов особых цен
- Все отложенные запросы особых цен
- Недавно созданные запросы особых цен
- Недавно измененные запросы особых цен
- Мои отложенные запросы особых цен
- Мои утвержденные запросы особых цен
- Мои недавно созданные запросы особых цен
- Мои недавно измененные запросы особых цен
- Запросы особых цен, ожидающие моего утверждения.
- Один или несколько разделов с отчетами (администратор компании может создавать разделы, отображаемые на главной странице запросов на обслуживание, например "Аналитический отчет о запросе особых цен").

Чтобы добавить разделы к главной странице запросов особых цен

- 1 На главной странице запросов особых цен нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы запросов особых цен с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление запросами особых цен

Для управления запросами особых цен служат следующие задачи:

- [Привязка продуктов к запросам особых цен](#) (на стр. 412)
- [Привязка программ к запросам особых цен](#) (на стр. 413)
- [Отправка запросов особых цен на утверждение](#) (на стр. 413)
- [Отзыв запросов особых цен](#) (на стр. 414)
- [Возврат запросов особых цен](#) (на стр. 415)

- [Отклонение запросов особых цен](#) (на стр. 416)
- [Утверждение запросов особых цен](#) (на стр. 416)
- [Отмена запросов особых цен](#) (на стр. 417)
- [Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене](#) (на стр. 418)
- [Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене](#) (на стр. 419)
- [Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене](#) (на стр. 419)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Привязка продуктов к запросам особых цен

Привязка продуктов к запросам особых цен позволяет:

- Отслеживать продукты, входящие в запрос особых цен
- Вычислять запрошенные и предварительно утвержденные (авторизованные) суммы

ПРИМЕЧАНИЕ. Для вычисления запрошенных и предварительно утвержденных сумм нажмите кнопку "[Итоги запроса на обновление](#)".

Предварительные действия. Администратор компании должен открыть на странице сведений доступ к разделу связанной информации "[Продукты с особыми ценами](#)". Если этот раздел отсутствует на странице сведений, щелкните ссылку "[Изменить макет](#)" и добавьте нужный раздел как раздел отображаемой связанной информации.

Привязка продукта к запросу особых цен

- 1 Выберите запрос особых цен, к которому требуется привязать продукт (в разделе "[Все запросы особых цен](#)").

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами" и нажмите кнопку "Добавить".
- 3 В поле "Продукт" выберите продукт, который требуется добавить в запрос особых цен.
- 4 На странице сведений о продуктах с особыми ценами внесите в поля необходимые изменения.
Подробнее о полях см. в разделе [Поля продукта с особой ценой](#) (см. "Поля страницы продукта с особой ценой" на стр. 421).
- 5 Сохраните запись.

Вычисление запрошенных и предварительно утвержденных сумм

- 1 Выберите запрос особых цен, для которого требуется вычислять запрошенную и предварительно утвержденную сумму (на главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен").
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами".
- 3 В разделе "Продукты с особыми ценами" нажмите кнопку "Итоги запроса на обновление".
Будет выполнено вычисление запрошенных и предварительно утвержденных сумм и обновлены поля "Общая запрошенная сумма" и "Общая разрешенная сумма" запроса особых цен.

Привязка программ к запросам особых цен

Пользователь может связать запрос особых цен с конкретной партнерской программой, в которой он принимает участие.

Чтобы привязать программы к запросам особых цен

- 1 Перейдите к странице редактирования запроса особых цен
- 2 В списке "Партнерская программа" выберите программу, которую требуется добавить в запрос особых цен, и нажмите кнопку "Сохранить".

Отправка запросов особых цен на утверждение

Партнер или владелец торговой марки от лица партнера создает запрос особых цен и предоставляет дополнительную информацию, например причину снижения цены. Партнер отправляет владельцу торговой марки запрос на утверждение. Владелец торговой марки утверждает или отклоняет запрос. Большинство компаний имеют хорошо отлаженные процессы утверждения таких запросов от партнеров.

Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют запрос особых цен по различным критериям и принимают решение об утверждении или отклонении требования.

Подготовка. Прежде всего запрос особых цен необходимо создать. Дополнительные сведения о создании записей см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42). Должно быть создано правило потока операций, которое назначает соответствующего пользователя в качестве утверждающего лица для запросов особых цен. Дополнительные сведения о создании правил потока операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).

Отправка запросов особых цен на утверждение

- 1 Выберите запрос особых цен, который требуется отправить на утверждение (в разделе "Все запросы особых цен" главной страницы запроса особых цен).

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отправлено".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения значения поля "Статус отправки" на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее:

- Статус утверждения устанавливается в "На утверждении"
- Дате отправки автоматически назначается текущее время.
- Начинается процедура маршрутизации запроса особых цен. Правило потока операций устанавливает для запроса особых цен в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.
- Утверждающее лицо добавляется к группе обработки запросов особых цен (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Запрос особых цен отображается в списке записей, ожидающих действия со стороны утверждающего лица, и становится доступным партнеру (владельцу) только для чтения. Запрещается изменение запроса особых цен (например, добавление, удаление продуктов, изменение запрашиваемых цен и т. д.). Партнер может вносить изменения в отправленный запрос особых цен только после его отзыва.

Отзыв запросов особых цен

После того, как запрос особых цен был отправлен на утверждение, но до его утверждения пользователь может отозвать запрос. После отзыва запроса особых цен пользователь может внести в него изменения и отправить на утверждение повторно.

Подготовка. Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено" и статус утверждения "На утверждении".

Отзыв запросов особых цен

- 1 Выберите запрос особых цен, который требуется отозвать (в разделе "Все запросы особых цен" главной страницы запроса особых цен).

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отозвано".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отозвано" происходит следующее:

- Сбрасывается статус утверждения.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Пользователь может внести изменения в запрос особых цен и отправить его повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов особых цен см. в разделе [Отправка запросов особых цен на утверждение](#) (на стр. 413).

Возврат запросов особых цен

Запрос особых цен проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может вернуть его владельцу для внесения изменений. Утверждающее лицо может предоставить комментарии и потребовать дополнительной информации от владельца.

Подготовка. Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено".

Возврат запросов особых цен.

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется вернуть.

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус утверждения" выберите "Возвращено" и нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса утверждения на "Утверждено" и нажатия кнопки "Сохранить" происходит следующее:

- Устанавливается статус отправки запроса особых цен "Не отправлено".
- Поле "Дата разрешения" очищается. Значение поля "Дата отправки" не изменяется.
- Правило потока операций создает запись задачи, чтобы отслеживать действие возвращения утверждающего лица.

- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Владелец запроса особых цен может внести в него изменения и отправить повторно. Дополнительные сведения об отправке запросов особых цен см. в разделе [Отправка запросов особых цен на утверждение](#) (на стр. 413).

Отклонение запросов особых цен

Запрос особых цен проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может его отклонить, если запрашиваемая скидка не может быть предоставлена.

Подготовка. Запрос особых цен должен иметь статус отправки "Отправлено".

Отклонение запросов особых цен

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется отклонить.

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отклонено".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

Когда пользователь изменяет статус утверждения на "Отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", происходит следующее:

- Статус отправки запроса особых цен остается "Отправлено".
- Поле "Дата разрешения" очищается. Значение поля "Дата отправки" не изменяется.
- Правило потока операций создает запись задачи, чтобы отслеживать действие возвращения утверждающего лица.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После отклонения запроса особых цен он становится доступным владельцу только для чтения, и его изменение запрещается.

Утверждение запросов особых цен

Бизнес-процессы в компании могут требовать, чтобы запрос особых цен утверждался несколькими сотрудниками. В настоящее время процедура маршрутизации утверждения выполняется вручную, и поддерживается только один уровень утверждения. Чтобы передать запрос особых цен по цепочки утверждений необходимо вручную изменить поле "Текущий утверждающий".

ПРИМЕЧАНИЕ. При многоуровневом утверждении каждое утверждающее лицо в цепочке утверждений изменяет поле "Утверждающее лицо".

Подготовка. Статус отправки запроса особых цен должен быть установлен в "Отправлено", чтобы запрос особых цен можно было утвердить.

Утверждение запросов особых цен

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется утвердить.
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Утверждено".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Утверждено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли статус отправки "Отправлено". При любом другом значении статуса генерируется сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что утвержденная общая сумма требования не превышает предел утверждения, установленный для утверждающего лица, и что утверждение не приведет к отрицательному остатку фондов. В случае отказа в утверждении генерируется соответствующее сообщение об ошибке.
- Oracle CRM On Demand проверяет, что общая разрешенная сумма равна сумме авторизационных стоимостей всех продуктов с особыми ценами. При неравенстве генерируется соответствующее сообщение об ошибке.
- В поле "Последний утверждающий" устанавливается имя текущего пользователя. Значение поля "Текущий утверждающий" не изменяется.
- Дата разрешения изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия утверждения.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После утверждения запроса особых цен он становится доступным только для чтения, и его изменение запрещается, за исключением отправки связанного требования компенсации или продления срока действия.

Отмена запросов особых цен

Владелец торговой марки может отменить запрос особых цен в любой момент.

Подготовка. Запрос особых цен должен иметь статус утверждения "Утверждено".

Чтобы отменить запрос особых цен

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, который требуется отменить.
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Статус отправки" выберите "Отменено" и нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса отправка на "Отменено" происходит следующее:

- Oracle CRM On Demand проверяет, что статус утверждения – "Утверждено".
- Правило потока операций создает новую задачу для отслеживания действия.
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

После отклонения запроса особых цен он становится доступным только для чтения, и его изменение запрещается.

Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене

Партнеры используют процедуру требования компенсации за разницу между первоначальной ценой и новой утвержденной ценой, которая авторизуется в запросе особой цены. Как правило, один или несколько сотрудников владельца торговой марки анализируют требование компенсации по различным критериям и принимают решение об утверждении или отклонении требования.

Отправка требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, для которого требуется отправить требование компенсации.
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен введите сумму в поле "Общая запрошенная сумма требования".

- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия отправлена" и нажмите кнопку "Сохранить".

После изменения статуса требования на "Отправлено" и сохранения записи происходит следующее:

- Начинается процедура маршрутизации требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене. Правило потока операций устанавливает для запроса особых цен в поле "Утверждающее лицо" имя соответствующего пользователя.

- Утверждающее лицо добавляется к группе обработки запросов особых цен (если не было добавлено к ней ранее).
- Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене

Требование возмещения убытков из-за продажи по особой цене проходит по цепочке утверждений, и утверждающее лицо может его отклонить.

Подготовка. Статус требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене должен быть установлен в "Отправлено".

Отклонение требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос особых цен, для которого требуется отклонить требование компенсации.
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен в списке "Состояние требования" выберите "Требование отклонено".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".
Когда пользователь изменяет статус требования на "Требование отклонено" и нажимает кнопку "Сохранить", правило потока операций рассылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене

Утверждающее лицо может утвердить требование особых цен и предложить партнеру кредит. В настоящее время для требований особых цен поддерживается только один уровень утверждения.

Подготовка. Статус требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене должен быть установлен в "Претензия отправлена", чтобы это требование можно было утвердить.

Утверждение требования возмещения убытков из-за продажи по особой цене

- 1 На главной странице запроса особых цен в разделе "Все запросы особых цен" выберите запрос, для которого требуется утвердить требование.
Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице сведений о запросе особых цен нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице редактирования запроса особых цен введите сумму в поле "Общая утвержденная сумма требования".
- 4 Из списка "Состояние требования" выберите "Претензия принята" и нажмите кнопку "Сохранить".
При изменении статуса требования на "Утверждено" происходит следующее:
 - Oracle CRM On Demand проверяет, что утвержденная общая сумма требования не превышает предел утверждения, установленный для утверждающего лица, и что утверждение не приведет к отрицательному остатку фондов. В случае отказа в утверждении генерируется соответствующее сообщение об ошибке.
 - Дата решения по требованию изменяется на текущую дату в Oracle CRM On Demand.
 - Правило потока операций посылает соответствующие уведомления по электронной почте.

Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями

Для управления продуктами с особыми ценами как связанными позициями служат следующие задачи:

- [Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций](#) (на стр. 421)
- [Поля страницы продукта с особой ценой](#) (на стр. 421)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций

Создание продукта с особой ценой как связанной позиции запроса особых цен позволяет указать для конкретного продукта требуемую цену (или другие сведения). В Oracle CRM On Demand такая позиция создается путем ввода информации в форму. Получить доступ к этой форме можно со страницы запроса особых цен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы иметь возможность создавать продукты с особыми ценами, необходимо добавить область "Продукты с особыми ценами" на страницу "Запрос особых цен" как связанную позицию. Дополнительные сведения о добавлении связанных позиций см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193).

Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций

- 1 Прокрутите содержимое страницы "Подробные сведения о запросе особых цен" до раздела "Продукты с особыми ценами" и нажмите кнопку "Добавить".
- 2 Выберите продукт из списка "Название продукта".
- 3 При необходимости внесите изменения в остальные поля на странице редактирования продукта с особой ценой и нажмите кнопку "Сохранить".

Описание отдельных полей см. в разделе [Поля страницы продукта с особой ценой](#) (на стр. 421).

Поля страницы продукта с особой ценой

Страница редактирования продукта с особой ценой используется для создания нового продукта с особой ценой. На этой странице отображается полный набор доступных полей для данного продукта с особой ценой.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, поля и варианты списков. Поэтому отображаемая на экране информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о полях на странице редактирования продуктов с особыми ценами.

Поле	Описание
Ключевые сведения о продукте	
Продукт	Название продукта, для которого выполняется запрос особых цен. Если запрос особых цен связан с возможностью, то выбраны могут быть только те продукты, которые доступны для данной возможности. В противном случае отображаются все продукты.
Продукт: категория продукта	Категория продукта берется из его определения. Только для чтения.

Поле	Описание
Количество	Ожидаемое количество единиц продукта, которое будет продано по особой цене.
Валюта	Валюта для продажи продукта по особой цене.
Продукт: артикул	Артикул берется из определения продукта. Только для чтения.
Продукт: тип	Тип продукта берется из его определения. Только для чтения.
Продукт: статус	Статус берется из определения продукта. Только для чтения.
Рекомендованная производителем розничная цена	<p>Рекомендованная производителем розничная цена в используемой валюте. Поле доступно партнеру только для чтения.</p> <p>Если для запроса особых цен определен конечный заказчик и с этим конечным заказчиком связан прейскурант, то Oracle CRM On Demand при сохранении записи "Продукт с особой ценой" заполняет поле "Рекомендованная производителем розничная цена" на основе этого прейскуранта.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Прейскурант, связанный с конечным заказчиком, имеет тип "Рекомендованная производителем розничная цена". ■ Статус этого прейскуранта – "Опубликовано" ■ Продукт присутствует в этом прейскуранте ■ Начальная дата запроса особых цен находится между датами "Действительно с" и "Действительно по" прейскуранта (и "Позиция строки прейскуранта") <p>Если прейскурант не связан с конечным заказчиком, то прейскурант в заголовке запроса особых цен будет пустым.</p>
Подробные сведения о запросе особых цен	
Стоимость закупки	<p>Цена, которую партнер обычно платил за продукт. Oracle CRM On Demand заполняет это поле при сохранении записи "Продукт с особой ценой" из прейскуранта, связанного с субъектом партнера владельца. Должны быть выполнены следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Прейскурант, связанный с субъектом партнера владельца, имеет тип "DIST COST"

Поле	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Статус этого прейскуранта – "Опубликовано" ■ Продукт присутствует в этом прейскуранте ■ Начальная дата запроса особых цен находится между датами "Действительно с" и "Действительно по" прейскуранта (и "Позиция строки прейскуранта") <p>В поле "Стоимость закупки" значение, заданное по умолчанию, можно изменить.</p>
Запрошенная стоимость	Запрошенная партнером стоимость в запросе особых цен.
Запрошенная конечная цена	Конечная цена, по которой партнер хотел бы приобрести продукт.
Авторизованная стоимость	Согласованная с партнером цена для запроса особых цен. Поле доступно партнеру только для чтения.
Предложенная конечная цена	Конечная цена, предложенная владельцем торговой марки. Это поле доступно партнеру только для чтения.
Запрошенная сумма	Вычисляет запрошенную скидку. Oracle CRM On Demand вычисляет сумму.
Запрошенный процент скидки	Вычисляет запрошенный процент скидки. Oracle CRM On Demand вычисляет процент скидки.
Авторизованная сумма	Вычисляет авторизованную скидку. Oracle CRM On Demand вычисляет авторизованную скидку.
Авторизованный процент скидки	Вычисляет авторизованный процент скидки. Oracle CRM On Demand вычисляет авторизованную скидку.
Обоснование особых цен	
Имя конкурента	Имя конкурента для запроса особых цен.
Продукт конкурента	Название продукта конкурента
Цена продукта конкурента	Цена продукта конкурента
Партнер конкурента	Имя партнера конкурента
Другие сведения о конкурентах	Любые другие сведения, касающиеся предложений конкурентов – обоснование особых цен и т. д.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя пользователя, создавшего элемент списка. Oracle CRM On Demand генерирует это значение.
Изменено	Имя пользователя, создавшего или изменившего запись. Затем следует дата и время создания или

Поле	Описание
	изменения записи. Это значение создается Oracle CRM On Demand.
Описание	Дополнительная информация об элементе списка. Содержимое этого поля ограничено 16 350 символами.

Поля запроса особых цен

Страница редактирования запроса особых цен используется для добавления запроса и для изменения данных существующего запроса. Эта страница содержит полный набор полей для запроса особых цен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о запросе особых цен	
Идентификатор	Идентификатор запроса особых цен.
Имя запроса	Уникальное имя запроса особых цен
Главная организация партнера	Компания-партнер, инициировавшая запрос особых цен.
Статус отправки	Статус отправки, например "Не отправлено", "Отправлено", "Отозвано".
Дата окончания	Дата, когда запрос особых цен должен быть утвержден. По умолчанию устанавливается срок одна неделя.
Фонд	Имя фонда, связанного с запросом особых цен.
Возможность	Возможность, к которой относится запрос особых цен.
Конечный заказчик	Конечный заказчик запроса особых цен. Если запрос связан с возможностью, можно только выбрать "Организация сделки".
Исходная организация партнера	Партнер, инициировавший запрос особых цен.
Регистрация сделки	Регистрация сделки, к которой относится запрос.

Поле	Описание
Партнерская программа	Партнерская программа, с которой связан запрос особых цен.
Валюта	Валюта цены. Можно выбрать другую валюту, в которую будет пересчитана цена, если администратор компании настроил такую возможность.
Подробные сведения о запросе особых цен	
Дата начала	Дата и время, с которого действует запрос особых цен. Для их изменения можно использовать элемент управления календарь.
Дата окончания	Дата и время окончания срока действия запроса особых цен. Для их изменения можно использовать элемент управления календарь.
Общая запрошенная сумма	Oracle CRM On Demand генерирует суммарную запрошенную стоимость всех продуктов с особой ценой.
Общая разрешенная сумма	Oracle CRM On Demand генерирует суммарную авторизованную стоимость всех продуктов с особой ценой.
Дата запроса	Дата и время создания запроса особых цен.
Дата отправки	Дата и время отправки запроса особых цен.
Дата разрешения	Дата и время утверждения запроса особых цен.
Утверждающее лицо	Имя утверждающего лица.
Статус утверждения	Текущий статус утверждения запроса особых цен ("На утверждении", "Утверждено", "Возвращено", "Отклонено", "Истек срок", "Отменено").
Последний утверждающий	Имя человека, последним утвердившим запрос особых цен.
Код основания	Указывает причину, по которой запрос особых цен был возвращен или отклонен.
Информация, указываемая в требовании	
Общая запрошенная сумма требования	Общая сумма требования, запрашиваемая партнером.
Общая утвержденная сумма требования	Общая сумма требования, утверждаемая владельцем торговой марки.

Поле	Описание
Состояние требования	Текущий статус требования ("Выполняется", "Претензия отправлена", "Требование отклонено", "Претензия принята").
Дата решения по претензии	Дата принятия решения по данному требованию.
Дополнительная информация	
Владелец	Как правило, владелец может обновлять запись, передавать эту запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровень доступа может быть скорректирован для ограничения или расширения доступа пользователя. Данное значение влияет на то, какие записи включаются в отчеты, используемые пользователем или его руководителями на страницах "Отчеты" и "Информационная панель".
Изменено	Имя пользователя, создавшего или изменившего запись. Затем следует дата и время создания или изменения записи. Это значение создается Oracle CRM On Demand.
Описание	Дополнительная информация о запросе особых цен. Содержимое этого поля ограничено 250 символами.
Организация партнера владельца	Организация партнера, где работает владелец. Таким образом, если владелец является партнером, это поле будет содержать название организации партнера, к которой относится партнер.
Менеджер канала	Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.



Фонды

Используйте страницы "Фонды" для создания, обновления и отслеживания фондов.

Обычно *фонд* – это денежная сумма или другие ресурсы, предназначенные для определенной цели. Фонды могут быть фондами развития маркетинга, кооперативными фондами, фондами торговой рекламы и так далее. Со страниц "Фонды" можно управлять рядом операций, которые требуют предварительного утверждения и обработки заявлений на выплату для маркетинговых фондов. Пользователь, назначенный для управления фондом, создает запись фонда.

Пользователь, создающий запись фонда, становится владельцем фонда или менеджером фонда. Владельцы фондов могут обновлять и удалять записи фондов, добавлять других пользователей как участников фонда, создавать записи дебета и кредита и добавлять в фонд дополнения и примечания.

Участники фонда могут просматривать запись фонда, но не могут изменять ее. Они могут также отправлять запросы на предварительное утверждение и заявления на выплату из фондов, в которых они являются участниками. Менеджеры фонда могут просматривать и изменять все запросы на имеющиеся фонды и могут утверждать или отклонять эти запросы фондов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Запросы фондов со статусом "Утвержденное заявление на выплату" недоступны для изменения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит работа с фондами, вкладка "Фонды" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей фондов

Главная страница фондов является отправной точкой для управления фондами и запросами фондов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы фондов. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию главных страниц, он может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание фонда или запроса фондов

Фонд или запрос фондов можно создать, выбрав "Фонд" или "Запрос фондов" в разделе "Создать" в левой части главной страницы фондов. Для получения дополнительной информации, см. раздел [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля фонда](#) (на стр. 437).

Работа со списками фондов или списками запросов фондов

Разделы "Списки фондов" и "Список запросов фондов" содержат ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков фондов, доступных по умолчанию.

Список фондов	Фильтры
Все фонды	Все фонды, которыми владеете вы и ваши подчиненные
Все активные фонды	Все фонды, которыми владеете вы и ваши подчиненные, с состоянием "Активный".
Мои фонды	Фонды с вашим именем в поле "Владелец".
Мои активные фонды	Фонды, для которых в поле "Владелец" указано ваше имя, с состоянием "Активный".

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков запросов фондов, доступных по умолчанию.

Список запросов фондов	Фильтры
Все запросы фондов	Все запросы фондов, которыми владеете вы и ваши подчиненные
Мои запросы фондов	Все запросы фондов с вашим именем в поле "Владелец".
Мои отложенные запросы фондов	Все запросы фондов, назначенные пользователю, со статусом "Предварительное утверждение отправлено".
Отложенный запрос фондов	Все запросы фондов со статусом "Предварительное утверждение отправлено".
Мои утвержденные запросы фондов	Все запросы фондов, назначенные пользователю, со статусом "Предварительное утверждено".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр отложенных запросов фондов

Для просмотра отложенных запросов фондов перейдите к разделу "Мои отложенные запросы фондов", где представлена следующая информация: имя запроса фондов, фонд, предварительно утвержденные запросы, предоставленные, утвержденные, дата запроса, срок и статус.

Отложенные запросы фондов – запросы со статусом "Предварительное утверждение отправлено".

Чтобы развернуть список недавно измененных фондов, выберите "Показать полный список".

Просмотр открытых операций для запросов фондов

Для просмотра отложенных запросов фондов перейдите к разделу "Запрос фондов – открытые операции", где представлена следующая информация: срок, приоритет, операция, тема и запрос фондов.

В разделе представлен список открытых операций, которые связаны с запросами фондов, назначенными данному пользователю. Поле "Приоритет" показывает приоритет для задач в соответствии с установкой, заданной пользователем или его менеджером: 1 – высокий, 2 – средний, 3 – низкий. Приоритет задачи указывается стрелками: стрелка вверх – высокий приоритет, стрелка отсутствует – средний приоритет, стрелка вниз – низкий приоритет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

Чтобы развернуть список недавно измененных запросов фондов, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главной странице фондов

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу фондов можно добавить некоторые или все из следующих разделов.

- Ожидающие запросы фондов
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на главной странице фондов)

Процедура добавления разделов на главную страницу фондов

- 1 На главной странице фондов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы фондов" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Связанную с фондами информацию см. в следующих разделах:

- [Фонды](#) (на стр. 426)
- [Управление фондами](#) (на стр. 429)
- [Поля фонда](#) (на стр. 437)

Управление фондами

Для управления фондами выполняются следующие задачи:

- [Добавление участников фонда](#) (на стр. 431)
- [Добавление кредитов в фонды](#) (на стр. 431)
- [Обработка запросов для фондов](#) (на стр. 432)
- [Обработка требований](#) (на стр. 435)
- [Применение дебетов за счет фондов](#) (на стр. 436)
- [Рассмотрение операций фондов](#) (на стр. 437)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Владелец может обновлять запись фонда. Участник фонда может создавать и обновлять запросы фондов.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Передача владения записями](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 118)
- [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Связанную с фондами информацию и вопросы, представляющие интерес, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей фондов](#) (на стр. 427)
- [Поля фонда](#) (на стр. 437)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212)

Добавление участников фонда

Пользователь, создающий запись фонда, становится ее владельцем по умолчанию. Далее требуется добавить участников фонда. Добавление кого-либо как участника фонда позволяет этому лицу просматривать запись фонда и отправлять запросы на средства фонда.

Перед началом работы. Следует настроить пользователей как активных пользователей Oracle CRM On Demand High Tech Edition, чтобы они появились в списке как участники фонда.

Процедура добавления участников фонда

- 1 Выберите фонд.
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Участники фонда" и нажмите "Добавить участника".
ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить в макет раздел "Участники фонда". Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).
- 3 На странице "Добавить участника фонда" нажмите значок "Поиск" и выберите пользователя.
Список пользователей содержит всех пользователей, использующих Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Сохраните запись.

Добавление кредитов в фонды

Для того, чтобы сделать фонд доступным, добавьте кредит в фонд.

Процедура добавления кредита в фонд

- 1 Выберите фонд.
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Кредиты фонда" и нажмите "Создать" в строке заголовка.
ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить в макет раздел "Кредиты фонда". Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).
- 3 Введите информацию, как описано в следующей таблице, и затем сохраните запись.

Поле	Описание
------	----------

Поле	Описание
Фонд	Имя фонда, который установлен как текущий фонд по умолчанию. (Только для просмотра).
Название кредита	Название записи этого кредита. Для этого поля установлен предел 30 символов. (Обязательное поле).
Сумма	Сумма кредита, учтенная для фонда, например 500 долларов США.
Описание	Описание этого кредита фонда.
Окончание срока действия	Дата, после которой кредит перестает действовать (ДД.ММ.ГГГГ). Дата приводится только для сведения. Для выбора даты используйте значок календаря.

Обработка запросов для фондов

Когда потребуется начать использовать некоторую сумму из фонда, создайте запрос фонда и отправьте его менеджеру фонда на утверждение. Для отслеживания этапа обслуживания запроса фонда менеджер фонда обновляет поле "Состояние".

Процедура отправки запроса на предварительное утверждение

1 Выберите фонд.

Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Запросы фондов" и нажмите "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить в макет раздел "Запросы фондов". Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. "Изменение макета своей страницы сведений" на стр. 701).

3 На странице "Изменение запроса фонда" введите требуемую информацию.

В следующей таблице описана информация о полях для запросов фонда. Администратор может добавить, переименовать или удалить поля, поэтому выводимые на экран поля могут отличаться от полей, описанных в этой таблице.

Поле	Описание
Ключевые сведения о запросе фонда	
Идентификатор запроса*	Идентификатор для запроса фондов. Oracle CRM On Demand генерирует идентификатор запроса. (Обязательное поле).
Имя запроса фонда	Имя запроса фондов. Предел 50 символов. (Обязательное поле).

Поле	Описание
Тип	<p>Указывает тип фонда. Это настраиваемое поле, которое может изменить администратор компании. (Обязательное поле).</p> <p>Предусмотрены два типа фондов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Фонды развития рынка. Эти фонды используются отделами продаж или маркетинга компании для содействия партнеру, торговому посреднику или дистрибьютору в продаже и маркетинге продуктов данной компании. ■ Фонд разрешения особых цен. Это фонд, используемый компанией для поддержки запросов на особые цены. Эти запросы являются запросами средств фондов, отправляемыми партнерами для получения особой цены для продукта или группы продуктов. Эта цена обычно запрашивается, чтобы партнер оставался конкурентоспособным или получил определенную прибыль.
Фонд	Имя связанного фонда. (Обязательное поле.)
Статус	<p>Текущий статус запроса фондов. (Обязательное поле).</p> <p>Значения по умолчанию: "Утвержденное заявление на выплату", "Заявление на выплату отклонено", "Заявление на выплату отправлено", "Выполняется", "Отказ в предварительном утверждении", "Предварительное утверждение отправлено" или "Предварительно утверждено".</p> <p>Участники фонда могут изменить состояние на следующее: Выполняется, Предварительное утверждение отправлено или Требование отправлено.</p>
Дата окончания	Дата, к которой необходимо утвердить запрос фондов. (Обязательное поле).
Бизнес-возможность	Возможность, с которой связан фонд.
Организация возможности	Субъект, которому принадлежит связанная возможность.
Кампания	Используется для связывания кампании с фондом.
Цель маркетинга	Значения по умолчанию: Поощрение партнера, Совместный маркетинг, Конкурентоспособность, Выпуск нового продукта или Сохранение клиентов.
Область	Значения по умолчанию: Африка, Азиатско-Тихоокеанский регион, Латинская Америка, Ближний Восток, Нет, Северная Америка, Северная Европа, Другое, Южная Америка, Южная Европа или Весь мир.
Категория	Значения по умолчанию: Реклама, Присвоение фирменного наименования, Событие клиента, Прямая почтовая рассылка, Отображение, Событие для управляющего, Совместная реклама, Другое, Рекламная акция, Образцы, Семинар, Стимулирующая

Поле	Описание
	продажи премия, Выставка-продажа или Обучение.
Партнерская программа	Партнерская программа, для которой запрашиваются фонды.
Подробные сведения о запросе фонда	
Предварительно утвержденный запрос	Сумма средств, необходимая для выполнения задач.
Предоставлено	Используется менеджером фонда. Это поле содержит сумму, предоставленную участнику, на базе запрошенной суммы в поле "Сумма предв.утв."
Требование по претензии	По завершении задачи участник выставляет требование на сумму, затраченную на выполнение задачи, используя это поле.
Утверждено	Используется менеджером фонда. Это поле содержит сумму, утвержденную на базе затребованной суммы.
Дата запроса	По умолчанию назначается сегодняшняя дата.
Дата предварительного утверждения	Используется менеджером фонда. Это поле содержит дату утверждения суммы запрошенных средств менеджером фонда.
Дата решения по претензии	Используется менеджером фонда. Это поле содержит дату утверждения суммы затребованных средств менеджером фонда.
Дата начала	Начало периода, на который владелец торговой марки утвердил запрос фонда.
Конечная дата	Конец периода, на который владелец торговой марки утвердил запрос фонда. По истечении этой даты запрос фонда недействителен.
Валюта запроса фонда	Валюта, в которой запрашиваются средства.
Дополнительные сведения	
Владелец	Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять. Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").
Изменено	Имя пользователя, создавшего или обновившего запись. Затем следует дата и время создания или обновления записи. Создается системой.
Субъект владельца	Это субъект партнера, для которого работает владелец. Таким образом, если владельцем является партнер, субъект владельца

Поле	Описание
	заполняется именем субъекта партнера, которому принадлежит партнер.
Менеджер канала	Менеджер канала, ответственный за обслуживание и отношения между партнерами и компанией владельца марки. Менеджеры канала являются основным контактом для партнера.
Описание	Макс. длина поля - 250 символов.

1 Для состояния выберите "Предварительное утверждение отправлено".

2 Сохраните запись.

Запись запроса фонда появляется в разделе "Ожидающие запросы фондов" на главной странице фондов менеджера фонда.

Процедура предварительного утверждения запроса фонда

1 На главной странице фондов выберите запрос фонда в разделе "Ожидающие запросы фондов".

2 На странице "Сведения о запросе фонда" нажмите кнопку "Правка".

3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.

a Введите соответствующую дату в поле "Дата предварительного утверждения".

b Введите утверждаемую сумму в поле "Предоставлено".

c Обновите состояние на "Предварительно утверждено".

4 Сохраните запись.

Обработка требований

После того, как менеджер фонда утвердит запрос средств фонда и вы завершите задачу, для которой запрашивались средства, можно отправить требование. Менеджер фонда рассматривает отправленное требование и утверждает его.

Процедура отправки требования

1 Выберите запрос фондов из списка запросов фондов, в котором хотите отправить заявление на выплату или выбрать предварительно утвержденный запрос фондов (перечисленный в разделе "Отложенные запросы фондов" на главной странице "Фонды").

Подробнее о выборе запросов фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о запросе фонда" нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.
 - a Введите запрашиваемую сумму в поле "Сумма треб."
 - b В поле "Состояние" выберите "Требование отправлено".
 - c Введите соответствующую дату в поле "Дата окончания".
- 4 Сохраните запись.

Процедура утверждения требования

- 1 Выберите запрос средств фонда (находящийся в списке "Ожидающие запросы фондов" на главной странице фондов), для которого необходимо утвердить требование.

Подробнее о выборе запросов фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о запросе фонда" рассмотрите затребованную сумму в поле "Сумма треб.", затем нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение запроса фонда" выполните следующее.
 - a Введите утверждаемую сумму в поле "Утверждено".
 - b Введите дату в поле "Дата решения по требованию".
 - c В поле "Состояние" выберите "Требование утверждено".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для утверждения фондов необходимо, чтобы параметр "Предел утверждения фонда" в записи пользователя был установлен на достаточное значение. Обратитесь к администратору компании, если предел утверждения недостаточен. Кроме того, система Oracle CRM On Demand не позволяет утверждать запросы фондов, приводящие к отрицательному остатку фонда, если не установлен флажок "Разрешить отрицательные остатки" на странице "Сведения о фонде".

- 4 Сохраните запись.

После утверждения требования оно появляется в разделе "Дебеты фонда" записи фонда.

ПРИМЕЧАНИЕ. После утверждения требования редактирование запроса фонда невозможно.

Применение дебетов за счет фондов

Для удерживания суммы из фонда создайте запись дебета.

Процедура применения дебета за счет фонда

- 1 Выберите фонд.
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Дебеты фонда" и нажмите "Создать" в строке заголовка, чтобы создать запись дебета.
- 3 На странице "Изменение дебета фонда" введите требуемую информацию.
Макс. длина параметра "Имя запроса фонда" составляет 50 символов.

Рассмотрение операций фондов

Предусмотрена возможность просмотра операций с фондами для записей, которыми управляет пользователь. Администратор компании может рассматривать операции для всех фондов и запросов фондов компании. Это позволяет контролировать и отслеживать выполняемые с фондами операции.

Процедура просмотра операций с фондами

- 1 Выберите фонд.
Подробнее о выборе фондов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о фонде" выполните прокрутку вниз до раздела "Отслеживание операций аудита".
Отображается список со сведениями о ходе выполнения каждой операции, относящейся к фонду, включая транзакции, даты и вовлеченных работников.
ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить раздел "Отслеживание операций аудита" в макет. Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).

Поля фонда

Используйте страницу "Изменение фонда" для добавления фонда или обновления сведений существующего фонда. На странице "Изменение фонда" отображается полный набор полей для записи фонда.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о фонде	

Поле	Описание
Идентификатор фонда	Идентификатор фонда. Генерируется системой. (Обязательное поле).
Название фонда	Название фонда. Предел 50 символов. (Обязательное поле).
Дата начала Дата окончания	Период времени, в течение которого фонд является действительным.
Статус	Значения по умолчанию: Активный, Закрыто, Выполняется или Приостановлено.
Тип	<p>Указывает тип фонда. Варианты типов фондов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (фонд развития рынка). Фонды MDF являются фондами денежных средств, учрежденными отделом продаж или маркетинга производителя для оказания помощи партнерам, торговым посредникам или дистрибьюторам в продаже продуктов или выводе на рынок торговой марки производителя. ■ SPA (разрешение специальных цен). Фонд SPA позволяет партнерам запрашивать специальную цену для продаваемого продукта или группы продуктов.
Партнер	Субъекты должны иметь установленный флажок для поля "Партнер" для появления в данном списке выбора.
Разрешить отрицательные остатки	<p>Установка этого флажка разрешает фонду регистрировать отрицательный остаток. Например, если остаток фонда составляет 500 долларов США, может быть утвержден запрос фонда на сумму 600 долларов США. Если этот флажок не установлен, в Oracle CRM On Demand при попытке утвердить запрос фонда на ту же сумму 600 долларов США появится сообщение, информирующее, что отрицательные остатки запрещены. (Обязательное поле.)</p> <p>По умолчанию этот флажок установлен.</p>
Конечная сумма	Общая сумма в долларах, намеченная для фонда. (Обязательное поле).
Суммарный кредит	Поле только для чтения. Сумма всех кредитов фонда, созданных в разделе "Кредиты фонда".
Суммарный дебет	Поле только для чтения. Сумма всех дебетов фонда, созданных в разделе "Дебеты фонда". После утверждения требования фонда автоматически создается запись дебета в разделе "Дебеты фонда".
Остаток	Поле только для чтения. Значение: (Суммарный кредит - Суммарный дебет).
Всего предварительно утверждено	Поле только для чтения. Сумма всех запросов фондов, утвержденных для конкретного фонда. После того, как менеджер фонда утверждает запрос фонда, изменяется значение этого поля.
Остаток после предварительного утверждения	Поле только для чтения. Значение: (Суммарный кредит - Всего предварительно утверждено).

Поле	Описание
Валюта фонда	Валюта фонда, например доллары США или евро. Используйте для выбора валюты фонда значок селектора валют.
Дополнительные сведения	
Владелец	Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять. Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").
Изменено	Имя лица, выполнившего последнее обновление записи, а также дата и время обновления.
Описание	Не более 250 символов.

Связанная информация

Связанную с фондами информацию см. в следующих разделах:

- [Фонды](#) (на стр. 426)
- [Работа с главной страницей фондов](#) (на стр. 427)
- [Управление фондами](#) (на стр. 429)

Курсы

Курс является структурой программы обучения, основная цель которой - приобретение определенного набора навыков. Многие компании, особенно имеющие дело со сложными продуктами или услугами, требуют, чтобы их партнеры и торговые посредники соответственно обучались и получали адекватное представление о том, что они продают. Таким образом, курсы становятся механизмом распространения знаний и информации о продуктах и услугах компании. Как правило, каждый курс посвящен определенному продукту или семейству продуктов. Вместе с тем, иногда курсы посвящены общим представлениям или принципам. Курсы могут быть теоретическими или практическими (например, практическое обучение в лабораториях и так далее) или комплексными (и теория, и практика).

В Oracle CRM On Demand курс может быть связан с определенным продуктом или набором продуктов. Аналогично, курс может быть связан с одной категорией продуктов, несколькими категориями продуктов или не связан с категориями продуктов. При стандартной настройке Oracle CRM On Demand можно также поддерживать несколько основных атрибутов курса, например продолжительность, оплата, даты начала и окончания, зависимость от других курсов и так далее.

Курсы могут предлагаться самой компанией, поставщиком услуг обучения или обоими. С помощью Oracle CRM On Demand можно определить список сторонних поставщиков, предлагающих курс, и опубликовать этот список партнерам. После публикации курса сотрудники партнера могут зарегистрироваться на курс.

Работа с главной страницей курсов

Главная страница курса служит исходным пунктом управления курсами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы курсов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание курса

Чтобы создать курс, в разделе недавно измененных курсов нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании курсов см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля курса](#) (на стр. 446).

Работа со списками курсов

В разделе "Списки курсов" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для курсов.

Список курсов	Описание
Все курсы	Перечисляются все курсы, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.
Недавно созданные курсы	Все курсы, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний созданный курс указывается первым в списке).
Недавно измененные курсы	Все курсы, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний измененный курс указывается первым в списке).
Недавно введенные курсы	Все курсы, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний введенный курс указывается первым в списке).
Прекращенные курсы	Все курсы, которые запланировано прекратить за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайший прекращаемый курс указывается первым в списке).

Список курсов	Описание
Мои курсы	Все курсы, которые принадлежат пользователю.
Мои недавно созданные курсы	Все курсы, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.
Мои недавно измененные курсы	Все курсы, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных курсов

В разделе "Недавно измененные курсы" показаны курсы, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов на главной странице курсов

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу курсов можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все курсы
- Недавно созданные курсы
- Недавно измененные курсы
- Недавно введенные курсы
- Прекращенные курсы
- Мои курсы
- Мои недавно созданные курсы
- Мои недавно измененные курсы

Порядок добавления разделов на главную страницу курсов

- 1 На главной странице курсов нажмите "Изменить макет".

- 2 На странице "Макет главной страницы курса" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление курсами

Для управления курсами выполняются следующие задачи:

- [Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями](#) (на стр. 464)
- [Связывание курсов с экзаменами и сертификациями](#) (на стр. 443)
- [Связывание курсов с другими курсами](#) (на стр. 443)
- [Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров](#) (на стр. 444)
- [Зачисление на курсы](#) (на стр. 445)
- [Обновление записи зачисления на курс](#) (на стр. 445)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связывание курсов с продуктами, категориями продуктов и решениями

Курсы можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если курс соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если курс применим к решению, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты курса", "Категории продуктов курса" или "Решения для курса" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать курсы с продуктами, категориями продуктов или решениями

- 1** В разделе "Продукты курса", "Категории продуктов курса" или "Решения для курса" на странице сведений о курсе нажмите "Добавить".
- 2** На странице "Правка" укажите продукт (или категорию продуктов) и нажмите "Сохранить".
- 3** Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать курс с решениями, независимо от того, связан ли курс с одним решением или несколькими решениями.

Связывание курсов с экзаменами и сертификациями

Обычно курс заканчивается проведением одного или нескольких экзаменов. После успешной сдачи экзаменов выдается сертификат. Можно связать курс с экзаменами и сертификациями.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу связанной информации "Экзамены курса" или "Курсы сертификации" на странице сведений. Если раздел связанной информации не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте раздел в качестве отображаемого раздела связанной информации.

Чтобы связать курсы с экзаменами и сертификациями

- 1** В разделе "Экзамены курса" или "Курсы сертификации" страницы сведений о курсе нажмите кнопку "Добавить".
- 2** На странице правки укажите соответствующий экзамен или сертификацию.
- 3** Нажмите кнопку "Сохранить".
- 4** Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с экзаменами или сертификатами.

Связывание курсов с другими курсами

В Oracle CRM On Demand можно связывать курс с другими курсами. Один курс может быть рекомендован как вводный курс для перехода к другому курсу или может заменять другой курс, который, возможно, уже прекращен.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных курсах и их взаимосвязях. При зачислении на курс эти взаимосвязи курсов

учитываются только по выбору самого контакта, а не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед зачислением на курс В рекомендуется предварительно пройти курс А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет контакту выбрать сразу зачисление на курс В, даже не проходя курс А.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следите, чтобы курс не был связан сам с собой: поле "Связанный курс" должно содержать имя курса, отличное от курса на родительской странице.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать курс с другим курсом

- 1 На странице "Список курсов" щелкните имя курса, который хотите связать с другим курсом.
- 2 В разделе "Связанные курсы" страницы сведений о курсе нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных курсов" выберите связанный курс и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить".

Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров

Курсы не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр курса команде работников партнера и связать эту команду с записью курса.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для курса" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы открыть доступ на просмотр курсов для партнеров

- 1 В разделе "Команда для курса" страницы сведений о курсе нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для курса" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому необходимо открыть доступ на просмотр курса.

ПРИМЕЧАНИЕ. Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Зачисление на курсы

Можно использовать Oracle CRM On Demand для зачисления на курс с целью улучшения своего набора навыков в отношении определенного продукта или ряда продуктов.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Зачисления на курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Для зачисления на курс

- 1 На странице "Список курсов" щелкните имя курса, на который хотите быть зачислены.
- 2 В разделе "Зачисления на курсы" страницы сведений о курсе нажмите "Зачислить".
- 3 На странице "Изменение зачисления на курс" выберите курс и кандидата, которого хотите зачислить, затем нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. С некоторыми ограничениями Oracle CRM On Demand поддерживает многократное зачисление одного контакта на один и тот же курс. Многократное зачисление может потребоваться контакту по ряду причин, например для завершения неполного прохождения курса, для освежения полученных знаний и т. д. Oracle CRM On Demand допускает многократное зачисление одного контакта на один и тот же курс при условии, что вводятся другие даты зачисления или владелец записи.

Обновление записи зачисления на курс

Запись зачисления на курс могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию обновление поля "Статус" в записи зачисления разрешается только роли владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Зачисления на курсы" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы обновить запись зачисления на курс:

- 1 В разделе "Зачисления на курс" страницы сведений о курсе щелкните ссылку "Правка" для записи зачисления, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для поля "Статус зачисления" допустимы следующие значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено". Вместе с тем этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

Поля курса

Страница "Изменение курса" используется для добавления курса или обновления сведений для существующего курса. На странице "Изменение курса" представлен полный набор полей для курса.

СОВЕТ. Также можно изменить курс на страницах "Список курсов" и "Сведения о курсе". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Раздел ключевых сведений	
Имя	Имя курса. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов курсов. Это обязательное поле.
Тип	Тип, выбранный для этого курса.
Статус	Статус курса, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.
Доступно с	Дата, с которой вводится курс. Это поле полезно, если курс планируется ввести через несколько месяцев, но требуется заранее уведомить об этом партнерское сообщество. Если указано в этом поле, то курс будет отображаться в списке "Недавно введенные курсы" на главной странице курсов.
Идентификатор курса	Внутренний идентификатор для курса. В пределах компании этот идентификатор обычно уникален; но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Основная категория продуктов	Имя основной категории продуктов, на которую фокусируется этот курс. Это поле используется только в тех случаях, когда курс касается одной категории продуктов. Если курс подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов курса".
Основной продукт	Основной продукт, на котором фокусируется курс. Если курс касается более одного продукта, используйте связанную позицию "Продукт", чтобы указать список продуктов. Это поле используется только в тех случаях, когда курс

Поле	Описание
	касается одного продукта. Если курс подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты курса".
Доступно по	Дата, после которой курс больше не будет предлагаться. Это поле используется, чтобы уведомить партнерское сообщество о том, что курс скоро будет прекращен. Если указано в этом поле, то курс будет отображаться в списке "Прекращенные курсы" на главной странице курсов.
Раздел сведений о курсе	
Продолжительность (часы)	Продолжительность курса.
Продолжительность курса (дни)	Календарная продолжительность курса. Достаточно длительные курсы (продолжительностью более 8 часов) обычно разбиваются на несколько дней.
Формат	Формат поставки для курса.
Сред.	Носитель (среда) поставки для курса.
Внешний уникальный идентификатор	Уникальный идентификатор курса во внешней системе. Этот идентификатор требуется, когда данные импортируются из внешней системы и требуется знать, импортировался ли входящий курс ранее.
Веб-сайт	URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию о курсе. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации курса осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.
Валюта	Валюта, используемая для оплаты.
Плата за курс	Плата, взимаемая за прохождение курса.
Параметры платежа	Способ, выбранный для оплаты курса, например кредитная карта или чек. Это поле для одного значения. Поэтому, если разрешены альтернативные способы оплаты, определите соответствующее комбинированное значение в раскрывающемся списке. Например: "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее.
Раздел сведений о контакте	
Контакт	Основное лицо для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.
Контакт: имя	Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Контакт: фамилия	Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".

Поле	Описание
Контакт: компания	Компания контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Электронная почта контакта	Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Имя	Имя лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Фамилия лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Компания	Компания лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Электронная почта	Адрес электронной почты лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Телефон	Номер телефона лица для контакта по поводу курса. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего курс.
Создано: дата	Дата создания курса.
Владелец	Текущий владелец курса.
Описание	Дополнительные сведения о курсе. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего курс или выполнившего последнее обновление курса. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления курса.

Поля зачисления на курс

Страница "Зачисления на курс" предназначена для зачислений на курс. На этой странице содержится набор полей для зачисления на курс.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о зачислении	
Курс	Имя курса. Это обязательное поле.
Цель	Цель зачисления на курс, если таковая имеется.
Дата зачисления	Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.
Статус зачисления	Текущий статус зачисления на курс. Согласно предварительным настройкам, во время создания в это поле автоматически вводится значение "Зачислен".
Кандидат	Имя кандидата, который будет посещать курс. В Oracle CRM On Demand уже должен быть определен контакт. Это обязательное поле.
Номер зачисления	Номера зачисления обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Дата завершения	Дата, на которую курс был завершен кандидатом.
Курс: партнер	Партнерская компания, работник которой зачисляется как кандидат на определенный курс.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, зачисленного на курс.
Создано: дата	Дата, в которую данное лицо зачислено на курс.
Владелец	Текущий владелец зачисления на курс.
Описание	Дополнительные сведения о зачислении на курс. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего курс или выполнившего последнее обновление зачисления на курс. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления зачисления на курс.

Экзамены

Экзамен - это способ оценки определенных навыков и квалификации человека. Обычно экзамен является следующим логическим этапом после завершения курса. Как правило, по окончании курса проводится экзамен или несколько экзаменов для всех, кто прошел курс. Многие компании считают курс успешно пройденным только в том случае, если все экзамены сданы и получено необходимое число баллов по ним.

Как и курс, экзамен также может быть связан с продуктом или группой продуктов, а также с категорией продуктов или несколькими категориями продуктов. В Oracle CRM On Demand экзамен можно назначить для определенного продукта, набора продуктов или категорий продуктов. Кроме того, можно связать экзамен с одним или несколькими курсами для точного следования логической последовательности от курса к экзамену.

Поскольку экзамены обычно управляют и проводятся уполномоченными поставщиками услуг тестирования, а не самой компанией, в Oracle CRM On Demand можно определить список таких сторонних поставщиков для определенного экзамена. Можно использовать Oracle CRM On Demand для регистрации любого доступного вам контакта на экзамен.

Работа с главной страницей экзаменов

Главная страница экзаменов служит исходным пунктом управления экзаменами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы экзаменов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание экзамена

Чтобы создать экзамен, в разделе "Недавно измененные экзамены" нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании экзаменов см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля экзамена](#) (на стр. 456).

Работа со списками экзаменов

В разделе "Списки экзаменов" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для экзаменов.

Список экзаменов	Описание
Все экзамены	Перечисляются все экзамены, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.
Недавно созданные экзамены	Все экзамены, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок

Список экзаменов	Описание
	сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний созданный экзамен указывается первым в списке).
Недавно измененные экзамены	Все экзамены, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний измененный экзамен указывается первым в списке).
Недавно введенные экзамены	Все экзамены, введенные в последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последний введенный экзамен указывается первым в списке).
Прекращенные экзамены	Все экзамены, которые запланировано прекратить в следующие 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайший прекращаемый экзамен указывается первым в списке).
Мои экзамены	Все экзамены, владельцем которых является пользователь.
Мои недавно созданные экзамены	Все экзамены, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.
Мои недавно измененные экзамены	Все экзамены, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных экзаменов

В разделе "Недавно измененные экзамены" показаны экзамены, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов на главной странице экзаменов

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу экзаменов можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все экзамены
- Недавно созданные экзамены
- Недавно измененные экзамены
- Недавно введенные экзамены
- Прекращенные экзамены
- Мои экзамены
- Мои недавно созданные экзамены
- Мои недавно измененные экзамены

Порядок добавления разделов на главную страницу экзаменов

- 1 На главной странице экзаменов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы экзамена" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление экзаменами

Для управления экзаменами выполняются следующие задачи:

- [Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями](#) (на стр. 453)
- [Связывание экзаменов с курсами и сертификациями](#) (на стр. 453)
- [Связывание экзаменов с другими экзаменами](#) (на стр. 454)
- [Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров](#) (на стр. 455)
- [Регистрация на экзамены](#) (на стр. 455)
- [Обновление записи регистрации на экзамен](#) (на стр. 456)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями

Экзамены можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если экзамен соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если экзамен применим к решению, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для экзамена", "Категории продуктов для экзамена" или "Решения для экзамена" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать экзамены с продуктами, категориями продуктов или решениями

- 1 В разделе "Продукты для экзамена", "Категории продуктов для экзамена" или "Решения для экзамена" на странице сведений об экзамене нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт (или категорию продуктов) и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Выполните перечисленные выше шаги, чтобы связать экзамен с решениями, независимо от того, связан ли экзамен с одним решением или несколькими решениями.

Связывание экзаменов с курсами и сертификациями

Экзамен или серия экзаменов обычно указывают успешное завершение курса сертификации. Всем, успешно сдавшим экзамен или серию экзаменов, выдается сертификат о прохождении курса. Экзамен можно связать с курсами и сертификациями.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Экзамены курса" или "Экзамены сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать экзамены с курсами и сертификациями

- 1** В разделе "Экзамены курса" или "Экзамены сертификации" страницы сведений об экзамене нажмите кнопку "Добавить".
- 2** На странице правки укажите соответствующий курс или сертификацию.
- 3** Нажмите кнопку "Сохранить".
- 4** Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с курсами или сертификатами.

Связывание экзаменов с другими экзаменами

В Oracle CRM On Demand можно связывать экзамен с другими экзаменами. Один экзамен может быть рекомендован как предварительное условие для перехода к другому экзамену или может заменять другой экзамен, который, возможно, уже прекращен.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных экзаменах и их взаимосвязях. При регистрации контакта на экзамен эти взаимосвязи экзаменов не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед регистрацией на экзамен В рекомендуется предварительно сдать экзамен А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет контакту выбрать сразу регистрацию на экзамен В, даже не регистрируясь на экзамен А.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следите, чтобы экзамен не был связан сам с собой: поле "Связанный экзамен" должно содержать имя экзамена, отличное от экзамена на родительской странице.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные экзамены" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать экзамен с другим экзаменом

- 1** На странице "Список экзаменов" щелкните имя экзамена, который хотите связать с другим экзаменом.
 - 2** В разделе "Связанные экзамены" страницы сведений об экзамене нажмите "Добавить".
 - 3** На странице "Изменение связанных экзаменов" выберите связанный экзамен и тип взаимосвязи.
- 454** Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров

Экзамены не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр экзамена команде работников партнера и связать эту команду с записью экзамена.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для экзамена" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы открыть доступ на просмотр экзаменов для партнеров

- 1 В разделе "Команда для экзамена" страницы сведений об экзамене нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для экзамена" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр экзаменов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

Регистрация на экзамены

Oracle CRM On Demand можно использовать, чтобы зарегистрироваться на экзамен с целью оценки своего набора навыков в отношении определенного продукта или ряда продуктов.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Регистрации на экзамен" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы зарегистрироваться на экзамен

- 1 На странице "Список экзаменов" щелкните имя экзамена, на который хотите зарегистрироваться.
- 2 В разделе "Регистрации на экзамен" страницы сведений об экзамене нажмите "Зарегистрировать".
- 3 На странице "Изменение регистрации на экзамен" выберите экзамен и кандидата, которого хотите зарегистрировать.

4 Нажмите кнопку "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. С некоторыми ограничениями Oracle CRM On Demand поддерживает многократную регистрацию одного контакта на один и тот же экзамен. Многократная регистрация может потребоваться контакту по ряду причин, например для увеличения полученного числа баллов, пересдачи несданного экзамена или пересдачи экзамена ввиду истечения срока действия прежней оценки. Oracle CRM On Demand допускает повторную регистрацию одного контакта на один и тот же экзамен при условии, что вводятся другие даты экзамена или владелец записи.

Обновление записи регистрации на экзамен

Запись регистрации на экзамен могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию обновление поля "Статус" в записи регистрации на экзамен разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Регистрации на экзамен" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы обновить запись регистрации на экзамен:

- 1** В разделе "Регистрация на экзамен" страницы сведений об экзамене щелкните ссылку "Правка" для записи регистрации, которую хотите изменить.
- 2** Измените поля нужным образом.
- 3** Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для поля "Статус зачисления" допустимы следующие значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено". Вместе с тем, этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

Поля экзамена

Страница "Изменение экзамена" используется для добавления экзамена или обновления сведений для существующего экзамена. На странице "Изменение экзамена" представлен полный набор полей для экзамена.

СОВЕТ. Также можно изменить экзамен на страницах "Список экзаменов" и "Сведения об экзамене". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Раздел ключевых сведений	
Имя	Имя экзамена. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов экзаменов. Это обязательное поле.
Тип	Тип, выбранный для этого экзамена.
Статус	Статус экзамена, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.
Доступно с	Дата, с которой вводится экзамен. Это поле полезно, если экзамен планируется ввести через несколько месяцев, но требуется заранее уведомить об этом партнерское сообщество. Если указано в этом поле, то экзамен будет отображаться в списке "Недавно введенные экзамены" на главной странице экзаменов.
Идентификатор экзамена	Внутренний идентификатор для экзамена. В пределах компании этот идентификатор обычно уникален; но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Основная категория продуктов	Имя основной категории продуктов, на которую фокусируется этот экзамен. Это поле используется только в тех случаях, когда экзамен касается одной категории продуктов. Если экзамен подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов экзамена".
Основной продукт	Основной продукт, на котором фокусируется экзамен. Если экзамен касается более одного продукта, используйте связанную позицию "Продукт", чтобы указать список продуктов. Это поле используется только в тех случаях, когда экзамен касается одного продукта. Если экзамен подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты экзамена".
Доступно по	Дата, после которой экзамен больше не будет предлагаться. Это поле используется, чтобы уведомить партнерское сообщество о том, что экзамен скоро будет отменен. Если указано в этом поле, то экзамен будет отображаться в списке "Прекращенные экзамены" на главной странице курсов.
Раздел сведений об экзамене	
Число вопросов	Общее число вопросов на экзамене.
Разрешенное	Общее время в минутах, которое дается на сдачу экзамена.

Поле	Описание
время (минуты)	
Максимальная сумма баллов	Максимальная сумма баллов, которую можно набрать на экзамене.
Успешная оценка (сумма баллов)	Минимальная сумма баллов, которую требуется набрать для успешной сдачи экзамена.
Срок действия (месяцы)	Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует оценка за экзамен.
Веб-сайт	URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию об экзамене. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации экзамена осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.
Формат	Формат поставки для экзамена.
Сред.	Носитель (среда) поставки для экзамена.
Метод оценки	Метод согласно которому оценивается экзамен.
Валюта	Валюта, используемая для оплаты.
Плата за экзамен	Плата, взимаемая за сдачу экзамена.
Параметры платежа	Способ, выбранный для оплаты экзамена, например кредитная карта или чек. Это поле для выбора только одного значения. Поэтому, если разрешены альтернативные способы оплаты, определите соответствующее комбинированное значение в раскрывающемся списке, например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее.
Раздел сведений о контакте	
Контакт	Выберите основное лицо для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.
Контакт: имя	Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Контакт: фамилия	Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Контакт: компания	Компания контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".
Электронная почта контакта	Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически. Заполненное значение основано на выборе, сделанном в поле "Контакт".

Поле	Описание
Имя	Имя лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Фамилия лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Компания	Компания лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Электронная почта	Адрес электронной почты лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Телефон	Номер телефона лица для контакта по поводу экзамена. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего экзамен.
Создано: дата	Дата создания экзамена.
Владелец	Текущий владелец экзамена.
Описание	Дополнительные сведения об экзамене. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего курс или выполнившего последнее обновление экзамена. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления экзамена.

Поля регистрации на экзамен

Страница "Регистрация на экзамен" предназначена для регистрации на экзамен. Эта страница содержит набор полей для регистрации на экзамен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о регистрации	
Экзамен	Имя экзамена. Это обязательное поле.
Цель	Цель регистрации на экзамен, если таковая имеется.
Дата регистрации	Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.
Статус регистрации	Текущий статус регистрации на экзамен.
Экзамен: партнер	Компания партнера, администрирующая определенный экзамен, на который регистрируется кандидат.
Окончание срока действия оценки	Дата окончания срока действия полученной суммы баллов или оценки.
Кандидат	Имя кандидата, который будет сдавать экзамен. В Oracle CRM On Demand уже должен быть определен контакт. Это обязательное поле.
Регистрационный номер	Эти номера обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Дата завершения	Дата, на которую экзамен был завершен кандидатом.
Полученная сумма баллов	Сумма баллов, полученная на экзамене (если есть).
Полученная оценка	Оценка знаний (например, буквенная или по 5-балльной шкале), полученная по результатам экзаменов (если есть).
Дата экзамена	Дата проведения экзамена.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, зарегистрированного на экзамен.
Создано: дата	Дата, в которую данное лицо зарегистрировано на экзамен.
Владелец	Текущий владелец регистрации на экзамен.
Описание	Дополнительные сведения о регистрации на экзамен. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего регистрацию на экзамен или выполнившего ее последнее обновление. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления регистрации на экзамен.

Сертификация

Сертификация является подтверждением квалификации работника в определенном наборе навыков. Поскольку экзамен оценивает квалификацию человека, сертификация подтверждает его компетентность. Сертификации обычно предоставляются после сдачи одного или нескольких экзаменов. Таким образом, сертификации можно считать логическим завершением курса и экзаменов.

Поскольку сертификации не являются обязательными, обычно они имеют определенный срок действия. Таким образом, сертификат выдается на определенный период, после которого необходимо повторно пройти сертификацию. Когда для сертификации определено окончание срока действия, это обычно обосновано тем, что компания, выдающая сертификат, ожидает развития в области навыка или технологии (по которым выдан сертификат) или упряднения данного навыка или технологии.

В отличие от курсов и экзаменов, которые могут быть не связаны с продуктами, сертификация почти всегда предоставляется для определенного продукта или набора продуктов. Oracle CRM On Demand поддерживает связывание сертификата с курсами, экзаменами, продуктами, категориями продуктов и решениями. Ни одна из этих связей не является обязательной; то есть число таких связей с сертификацией не ограничивается (по выбору пользователя). В некоторых случаях можно даже определить сертификацию, которая не связана ни с каким курсом, экзаменом, продуктом, категорией продуктов или решением.

Работа с главной страницей сертификаций

Главная страница сертификаций служит исходным пунктом управления сертификациями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы сертификаций настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание сертификации

Чтобы создать сертификацию, в разделе недавно измененных сертификаций нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании сертификаций см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля сертификаций](#) (см. "Поля сертификации" на стр. 467).

Работа со списками сертификаций

В разделе "Списки сертификаций" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для сертификаций.

Список сертификаций	Описание
Все сертификации	Перечисляются все сертификации, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.

Список сертификаций	Описание
Недавно созданные сертификации	Все сертификации, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя созданная сертификация указывается первой в списке).
Недавно измененные сертификации	Все сертификации, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя измененная сертификация указывается первой в списке).
Недавно введенные сертификации	Все сертификации, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя введенная сертификация указывается первой в списке).
Прекращенные сертификации	Все сертификации, которые запланировано прекратить в течение следующих 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайшая прекращаемая сертификация указывается первой в списке).
Мои сертификации	Все сертификации, владельцем которых является пользователь.
Мои недавно созданные сертификации	Все сертификации, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.
Мои недавно измененные сертификации	Все сертификации, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных сертификаций

В разделе "Недавно измененные сертификации" показаны сертификации, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов на главной странице сертификаций

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу сертификаций можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все сертификации
- Недавно созданные сертификации
- Недавно измененные сертификации
- Недавно введенные сертификации
- Прекращенные сертификации
- Мои сертификации
- Мои недавно созданные сертификации
- Мои недавно измененные сертификации

Порядок добавления разделов на главную страницу сертификаций

- 1 На главной странице сертификаций нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице макета главной страницы сертификаций с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите "Сохранить".

Управление сертификациями

Для управления сертификациями выполняются следующие задачи:

- [Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями](#) (на стр. 464)
- [Связывание сертификаций с экзаменами и курсами](#) (на стр. 464)
- [Связывание сертификаций с другими сертификациями](#) (на стр. 465)
- [Открытие доступа на просмотр сертификаций для партнеров](#) (на стр. 466)
- [Запрос на сертификацию](#) (на стр. 466)
- [Обновление записи запроса на сертификацию](#) (на стр. 467)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями

Сертификации можно связывать с одним или несколькими продуктами, категориями продуктов и решениями. Если сертификация соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов" соответственно. Вместе с тем, если сертификация применима к решению или решениям, нескольким продуктам или категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для сертификации", "Категории продуктов для сертификации" или "Решения для сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать сертификации с продуктами, категориями продуктов или решениями

- 1 В разделе "Продукты для сертификации", "Категории продуктов для сертификации" или "Решения для сертификации" на странице сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт, категорию продуктов или решение и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать сертификацию с решениями, независимо от того, связана ли сертификация с одним решением или несколькими решениями.

Связывание сертификаций с экзаменами и курсами

Сертификация обычно требует прохождения курса или серии курсов. Эти курсы завершаются одним или несколькими экзаменами. В случае успешной сдачи экзамена или серии экзаменов выдается сертификат. Сертификацию можно связать с экзаменами и курсами.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Экзамены сертификации" и "Курсы сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать сертификации с экзаменами и курсами

- 1 В разделе "Экзамены сертификации" или "Курсы сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите соответствующий экзамен или курс.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".
- 4 Повторите эти шаги для добавления дополнительных связей с экзаменами или курсами.

Связывание сертификаций с другими сертификациями

В Oracle CRM On Demand можно связывать сертификацию с другими сертификациями. Одна сертификация может быть рекомендована как предварительная для перехода к другой сертификации или может заменять другую сертификацию, которая, возможно, уже прекращена.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных сертификациях и их взаимосвязях. При предоставлении сертификации эти взаимосвязи сертификаций не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед предоставлением сертификации В рекомендуется предварительно пройти сертификацию А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет предоставить контакту сертификацию В, даже если он не проходил сертификацию А.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следите, чтобы сертификация не была связана сама с собой: поле "Связанная сертификация" должно содержать имя сертификации, отличное от сертификации в родительской записи.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать сертификацию с другой сертификацией

- 1 На странице "Список сертификаций" щелкните имя сертификации, которую хотите связать с другой сертификацией.
- 2 В разделе "Связанные сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных сертификаций" выберите связанную сертификацию и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить".

Открытие доступа на просмотр сертификаций для партнеров

Сертификации не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр сертификации команде работников партнера и связать эту команду с записью сертификации.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для сертификации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы открыть доступ на просмотр сертификаций для партнеров

- 1 В разделе "Команда для сертификации" страницы сведений о сертификации нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для сертификации" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр сертификации.
ПРИМЕЧАНИЕ. Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Запрос на сертификацию

В Oracle CRM On Demand можно запросить сертификацию на определенный продукт или набор продуктов.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на сертификацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы запросить сертификацию

- 1 На странице "Список сертификаций" щелкните имя сертификации, которую хотите запросить.
- 2 В разделе "Запросы на сертификацию" страницы сведений о сертификации нажмите "Запросить сертификацию".
- 3 На странице "Изменение запроса на сертификацию" выберите сертификацию и кандидата для сертификации. Затем нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Поддерживаются многократные запросы на сертификацию для одного контакта. Причина в том, что одна и та же сертификация может потребоваться контакту несколько раз, например в случае окончания срока действия имеющейся сертификации или отклонения предыдущего запроса на сертификацию. В связи с этим Oracle CRM On Demand допускает наличие нескольких запросов от одного контакта на одну и ту же сертификацию при условии, что даты запроса являются различными.

Обновление записи запроса на сертификацию

Запись запроса на сертификацию могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию, обновление поля "Статус" в записи запроса на сертификацию разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на сертификацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы обновить запись запроса на сертификацию

- 1 В разделе "Запросы на сертификацию" страницы сведений о сертификации щелкните ссылку "Правка" для записи запроса, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для поля "Статус сертификации" допустимы следующие значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отклонено". Вместе с тем, этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

Поля сертификации

Страница "Изменение сертификации" используется для добавления сертификации или обновления сведений для существующей сертификации. На странице "Изменение сертификации" представлен полный набор полей для сертификации.

СОВЕТ. Также можно изменить сертификации на страницах "Список сертификаций" и "Сведения о сертификации". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Раздел ключевых сведений	
Имя	Имя сертификации. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов сертификаций. Это обязательное поле.
Тип	Тип, выбранный для данной сертификации.
Статус	Статус сертификации, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.
Доступно с	Дата, после которой сертификация доступна для запросов. Если указано в этом поле, то сертификация будет отображаться в списке "Недавно введенные сертификации" на главной странице сертификаций.
Идентификатор сертификации	Внутренний идентификатор для сертификации. Обычно идентификатор уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Основная категория продуктов	Имя основной категории продуктов, по которой контакт будет сертифицирован после успешного достижения сертификации. Это поле используется только в тех случаях, когда сертификация касается одной категории продуктов. Если сертификация подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов сертификации".
Основной продукт	Имя основного продукта, по которому партнерская компания будет сертифицирована после успешного достижения сертификации. Это поле используется только в тех случаях, когда сертификация касается одного продукта. Если сертификация подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты сертификации".
Доступно по	Дата, после которой сертификация больше не будет предлагаться. Если какое-либо значение указано в этом поле, то сертификация будет отображаться в списке "Прекращенные сертификации" на главной странице сертификаций.
Раздел сведений о сертификации	
Срок действия (месяцы)	Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует сертификация после предоставления контакту. Это поле служит лишь для сведения, Oracle CRM On Demand не устанавливает автоматически срок действия предоставленной сертификации.
Обновляемая	Указывает, может ли возобновляться сертификация, предоставленная контакту.
Веб-узел	URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию о сертификации. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации сертификации осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом

Поле	Описание
	приложении.
Валюта	Валюта, используемая для оплаты.
Плата за сертификацию	Плата, взимаемая за предоставление сертификации.
Параметры платежа	Способ, выбранный для оплаты сертификации, например кредитная карта или чек. Это поле для выбора только одного значения, но могут быть разрешено несколько видов оплаты, например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее.
Раздел сведений о контакте	
Контакт	Контакт по поводу сертификации
Контакт: имя	Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Контакт: фамилия	Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Контакт: организация	Название субъекта (организации) контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Электронная почта контакта	Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Имя	Имя лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Фамилия лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Компания	Компания лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Электронная почта	Адрес электронной почты лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Телефон	Номер телефона лица для контакта по поводу сертификации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего запись сертификации.

Поле	Описание
Создано: дата	Дата создания записи сертификации.
Владелец	Текущий владелец записи сертификации.
Описание	Дополнительные сведения о записи сертификации. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего запись сертификации или выполнившего ее последнее обновление. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления записи сертификации.

Поля запроса на сертификацию

Страница "Запрос на сертификацию" служит для подачи запросов на сертификацию. Эта страница содержит набор полей для запроса на сертификацию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о запросе	
Сертификация	Имя сертификации, на которую подан запрос. Это обязательное поле.
Цель	Цель запроса на сертификацию, если таковая имеется.
Дата запроса	Дата запрошенной сертификации. Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.
Номер сертификации	Номера сертификаций обычно уникальны, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Обновляемая	Указывает, возобновима или нет предоставленная сертификация.
Кандидат	Имя кандидата, запросившего сертификацию. Контакт уже должен быть определен в Oracle CRM On Demand. Это обязательное поле.
Дата сертификации	Дата, когда сертификация считается пройденной.

Поле	Описание
Статус сертификации	Текущий статус запроса на сертификацию
Окончание срока действия	Дата, после которой истекает срок действия сертификации.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, запросившего сертификацию.
Создано: дата	Дата подачи запроса на сертификацию.
Владелец	Текущий владелец записи запроса на сертификацию.
Описание	Дополнительные сведения о записи запроса на сертификацию. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего запись запроса на сертификацию или выполнившего ее последнее обновление. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления записи запроса на сертификацию.

Аккредитация

Аккредитация является подтверждением способности или компетентности компании партнера в области продажи определенных продуктов или качественного предоставления определенных услуг. В то время как сертификации предоставляются отдельным людям, аккредитации предоставляются партнерским компаниям, соответствующим определенным требованиям. Как правило, одним из требований является наличие в штате предварительно указанной минимальной численности персонала с заданными сертификациями. Таким образом, в некотором смысле аккредитация - это набор сертификаций, который является следующим логическим шагом в цепочке: курсы - экзамены - сертификации.

Аккредитации могут быть связаны с продуктами, категориями продуктов и решениями. Кроме того, они могут быть связаны с другими аккредитациями.

Работа с главной страницей аккредитаций

Главная страница аккредитаций служит исходным пунктом управления аккредитациями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы аккредитаций настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание аккредитации

Чтобы создать аккредитацию, в разделе "Недавно измененные аккредитации" нажмите кнопку "Создать".
Дополнительные сведения о создании аккредитаций см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля аккредитации](#) (на стр. 478).

Работа со списками аккредитаций

В разделе "Списки аккредитаций" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными всем пользователям. Дополнительные списки создаются пользователями и их менеджерами на основе различных критериев. Такие пользовательские списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для аккредитаций.

Список аккредитаций	Описание
Все аккредитации	Перечисляются все аккредитации, доступные для просмотра пользователем, независимо от владельца.
Недавно созданные аккредитации	Все аккредитации, созданные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя созданная аккредитация указывается первой в списке).
Недавно измененные аккредитации	Все аккредитации, измененные за последние 30 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя измененная аккредитация указывается первой в списке).
Недавно введенные аккредитации	Все аккредитации, введенные за последние 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - обратный хронологический (последняя введенная аккредитация указывается первой в списке).
Прекращенные аккредитации	Все аккредитации, которые запланировано прекратить в течение следующих 90 дней, доступные для просмотра пользователем. Порядок сортировки по умолчанию - хронологический (ближайшая прекращаемая аккредитация указывается первой в списке).
Мои аккредитации	Все аккредитации, владельцем которых является пользователь.
Мои недавно созданные аккредитации	Все аккредитации, созданные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.

Список аккредитаций	Описание
Мои недавно измененные аккредитации	Все аккредитации, обновленные в течение последних 30 дней, которые принадлежат пользователю.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных аккредитаций

В разделе "Недавно измененные аккредитации" показаны аккредитации, которые были изменены в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать весь список".

Добавление разделов на главной странице аккредитаций

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу аккредитаций можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Все аккредитации
- Недавно созданные аккредитации
- Недавно измененные аккредитации
- Недавно введенные аккредитации
- Прекращенные аккредитации
- Мои аккредитации
- Мои недавно созданные аккредитации
- Мои недавно измененные аккредитации

Порядок добавления разделов на главную страницу аккредитаций

- 1 На главной странице аккредитаций нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы аккредитаций" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление аккредитациями

Для управления аккредитациями выполняются следующие задачи:

- [Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями](#) (на стр. 474)
- [Связывание аккредитаций с другими аккредитациями](#) (на стр. 475)
- [Запись требований к сертификации для аккредитации](#) (на стр. 476)
- [Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров](#) (на стр. 476)
- [Запрос аккредитации](#) (на стр. 477)
- [Обновление записи запроса на аккредитацию](#) (на стр. 477)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями

Аккредитации можно связывать с одним или более продуктами, категориями продуктов и решениями. Если аккредитация соответствует только одному продукту или только одной категории продуктов, то выберите соответствующее значение в полях "Основной продукт" или "Основная категория продуктов", соответственно. Вместе с тем, если аккредитация применима к решению или решениям, нескольким продуктам или нескольким категориям продуктов, то следуйте шагам, перечисленным ниже.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделам "Продукты для аккредитации", "Категории продуктов для аккредитации" или "Решения для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать аккредитации с продуктами, категориями продуктов или решениями

- 1 В разделе "Продукты для аккредитации", "Категории продуктов для аккредитации" или "Решения для аккредитации" на странице сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 2 На странице правки укажите продукт, категорию продуктов или решение и нажмите "Сохранить".
- 3 Если требуется, многократно повторите вышеупомянутые шаги, чтобы определить все взаимосвязи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следуйте шагам, перечисленным выше, чтобы связать аккредитацию с решениями, независимо от того, связана ли аккредитация с одним решением или несколькими решениями.

Связывание аккредитаций с другими аккредитациями

В Oracle CRM On Demand можно связывать аккредитацию с другими аккредитациями. Одна аккредитация может быть рекомендована как предварительная перед прохождением другой аккредитации или может заменять другую аккредитацию, которая, возможно, уже прекращена.

Эта информация предоставляется лишь для сведения и помогает вашим партнерам составить целостное представление о доступных аккредитациях и их взаимосвязях. При предоставлении аккредитации эти взаимосвязи аккредитаций не являются обязательными критериями для Oracle CRM On Demand. Так, например, если указано, что перед предоставлением аккредитации В рекомендуется предварительно пройти аккредитацию А, это предварительное условие не рассматривается приложением Oracle CRM On Demand как обязательное, что позволяет предоставить компании партнера аккредитацию В, даже если она не проходила аккредитацию А.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следите, чтобы аккредитация не была связана сама с собой: поле "Связанная аккредитация" должно содержать имя аккредитации, отличное от аккредитации в родительской записи.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Связанные аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы связать аккредитацию с другой аккредитацией

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, которую хотите связать с другой аккредитацией.
- 2 В разделе "Связанные аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 3 На странице "Изменение связанных аккредитаций" выберите связанную аккредитацию и тип взаимосвязи, затем нажмите "Сохранить".

Запись требований к сертификации для аккредитации

Аккредитация является подтверждением способности или компетентности компании партнера в области поставки определенных продуктов или услуг. С помощью Oracle CRM On Demand можно задать требования к сертификации для аккредитации. Например, можно потребовать, чтобы в компании партнера, которой будет предоставлена эта аккредитация, 10 % работников имело соответствующую сертификацию, причем работников с сертификацией должно быть не менее двух. Другими словами, если в штате компании числится 40 технических работников, то по крайней мере четыре из них должны иметь соответствующую сертификацию. Если в штате компании числится только 15 работников, то не менее двух работников должны иметь соответствующую сертификацию.

Требования к сертификации, указанные в этом разделе, не являются обязательными условиями для Oracle CRM On Demand при предоставлении аккредитации. Эта информация дается только для сведения с целью дать вашим партнерам представление о требованиях к аккредитации.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Сертификация для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы записать требования к сертификации для аккредитации

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, для которой хотите записать требования к сертификации.
- 2 В разделе "Сертификации для аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавить".
- 3 В списке выбора сертификаций выберите нужную сертификацию.
- 4 В поле "Число сертификаций" введите число, если хотите указать минимальное число работников, которые должны иметь эту сертификацию.
- 5 В поле "Процент сертифицированных работников", введите процент, если хотите указать минимальный процент работников, которые должны иметь эту сертификацию. Затем нажмите "Сохранить".

Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров

Аккредитации не становятся видимыми для партнеров автоматически. Можно открыть доступ на просмотр аккредитации команде работников партнера и связать эту команду с записью аккредитации.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Команда для аккредитации" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы открыть доступ на просмотр аккредитаций для партнеров

- 1 В разделе "Команда для аккредитации" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавление пользователей".
- 2 На странице "Изменение команды для аккредитации" укажите имя пользователя, роль команды и доступ к записи для каждого работника партнера, которому хотите открыть доступ на просмотр аккредитации.

ПРИМЕЧАНИЕ. Компания Oracle рекомендует открывать команде работников партнера доступ только для чтения.

- 3 Нажмите "Сохранить".

Запрос аккредитации

Компания, отвечающая требованиям для аккредитации, может запросить аккредитацию у компании партнера.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на аккредитацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы запросить аккредитацию

- 1 На странице "Список аккредитаций" щелкните имя аккредитации, которую хотите запросить.
- 2 В разделе "Запрос на аккредитацию" страницы сведений об аккредитации нажмите "Добавление пользователей".
- 3 На странице "Изменение запроса на аккредитацию" выберите аккредитацию и партнера, затем нажмите кнопку "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Компании партнера могут неоднократно запрашивать одну и ту же аккредитацию, например в случае окончания срока действия имеющейся аккредитации или отклонения предыдущего запроса на аккредитацию. В связи с этим Oracle CRM On Demand допускает наличие нескольких запросов от одной компании партнера на одну и ту же аккредитацию при условии, что даты запроса являются различными.

Обновление записи запроса на аккредитацию

Запись запроса на аккредитацию могут обновить только пользователи с соответствующими правами доступа. По умолчанию, обновление поля "Статус" в записи запроса на аккредитацию разрешается только ролям владельца торговой марки, например менеджеру канала. Все другие поля разрешается обновлять ролям владельца торговой марки и ролям партнера.

Администратор может изменить параметры прав доступа по умолчанию, как требуется для компании.

Перед началом работы

Администратор компании должен открыть доступ к разделу "Запросы на аккредитацию" и связанной информации на странице сведений. Если связанный информационный раздел не отображен на странице сведений, щелкните ссылку "Изменить макет" и добавьте нужный раздел как отображаемый связанный информационный раздел.

Чтобы обновить запись запроса на аккредитацию:

- 1 В разделе "Запросы на аккредитацию" страницы сведений об аккредитации щелкните ссылку "Правка" для записи запроса, которую хотите изменить.
- 2 Измените поля нужным образом.
- 3 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для поля "Статус аккредитации" допустимы следующие значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отклонено". Вместе с тем, этот список полностью настраивается, и можно изменить его в соответствии с потребностями бизнеса.

Поля аккредитации

Страница "Изменение аккредитации" используется для добавления аккредитации или обновления сведений о существующей аккредитации. На данной странице представлен полный набор полей для аккредитации.

СОВЕТ. Также можно изменить аккредитации на страницах "Список аккредитаций" и "Сведения об аккредитации". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке. Администраторы могут даже добавить дополнительные поля для аккредитации.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Раздел ключевых сведений	
Имя	Имя аккредитации. В этом поле учитывается регистр, поэтому следите за соответствием соглашению об именах, которое установлено в компании, для правильного использования сокращений, прописных букв и так далее во избежание появления дубликатов аккредитаций. Это обязательное поле.
Тип	Тип, выбранный для этой аккредитации.

Поле	Описание
Статус	Статус аккредитации, например "Запланировано" или "Доступно". Администратор может изменить возможные значения статуса, поэтому отображаемые значения статуса могут отличаться от упомянутых здесь. Это обязательное поле.
Доступно с	Дата, с которой доступна аккредитация. Если указано в этом поле, то аккредитация будет отображаться в списке "Недавно введенные аккредитации" на главной странице аккредитаций.
Идентификатор аккредитации	Внутренний идентификатор для аккредитации. Обычно идентификатор уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Основная категория продуктов	Имя основной категории продуктов, по которой компания продукта будет сертифицирована после успешного прохождения аккредитации. Это поле используется только в тех случаях, когда аккредитация касается одной категории продуктов. Если аккредитация подходит для нескольких категорий продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Категории продуктов аккредитации".
Основной продукт	Имя основного продукта, по которому партнерская компания будет сертифицирована после успешного прохождения аккредитации. Это поле используется только в тех случаях, когда аккредитация касается одного продукта. Если аккредитация подходит для нескольких продуктов, оставьте это поле пустым, а вместо него используйте связанный раздел "Продукты аккредитации".
Доступно по	Дата, после которой аккредитация больше не будет доступна. Если указано в этом поле, то аккредитация будет отображаться в списке "Прекращенные аккредитации" на главной странице аккредитаций.
Раздел сведений об аккредитации	
Срок действия (месяцы)	Отрезок времени в месяцах, в течение которого действует аккредитация, предоставленная партнерской компании.
Обновляемая	Указывает, может ли возобновляться аккредитация, предоставленная партнерской компании.
Веб-сайт	URL-адрес страницы, которая содержит дополнительную информацию об аккредитации. Поле "Веб-сайт" полезно, если хранение и ведение информации аккредитации осуществляется не в Oracle CRM On Demand, а в другом приложении.
Валюта	Валюта, используемая для оплаты.
Плата за аккредитацию	Плата, взимаемая за предоставление аккредитации.
Параметры платежа	Способ, выбранный для оплаты аккредитации, например кредитная карта или чек. Это поле для выбора только одного значения, но могут быть разрешены разные способы оплаты, например "Чек или кредитная карта", "Наличные или кредитная карта" и так далее.

Поле	Описание
Раздел сведений о контакте	
Контакт	Выберите основное лицо для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта уже определено как контакт в Oracle CRM On Demand.
Контакт: имя	Имя контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Контакт: фамилия	Фамилия контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Контакт: организация	Название субъекта (организации) контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Электронная почта контакта	Адрес электронной почты контакта, выбранного в поле "Контакт". Это поле заполняется автоматически на основе выбора, сделанного в поле "Контакт".
Имя	Имя лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле только в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Фамилия лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Компания	Компания лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Электронная почта	Адрес электронной почты лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Телефон	Номер телефона лица для контакта по поводу аккредитации. Используйте это поле ТОЛЬКО в том случае, если лицо для контакта еще не определено в Oracle CRM On Demand.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, создавшего запись аккредитации.
Создано: дата	Дата создания записи аккредитации.
Владелец	Текущий владелец записи аккредитации.
Описание	Дополнительные сведения о записи аккредитации. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего запись аккредитации или выполнившего ее последнее обновление. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.

Поле	Описание
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления записи аккредитации.

Поля запроса на аккредитацию

Страница "Запрос на аккредитацию" служит для подачи запросов на аккредитацию. Эта страница содержит набор полей для запроса на аккредитацию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевые сведения о запросе	
Аккредитация	Имя аккредитации, на которую подан запрос. Это обязательное поле.
Цель	Цель запроса на аккредитацию, если таковая имеется.
Дата запроса	Дата запрошенной аккредитации. Во время создания автоматически вводится текущая системная дата. Это значение может быть изменено во время и после создания.
Номер аккредитации	Номер аккредитации обычно уникален, но Oracle CRM On Demand не следит за уникальностью.
Обновляемая	Указывает, возобновима или нет предоставленная аккредитация.
Партнер	Название компании партнера, запросившей аккредитацию. Это обязательное поле.
Дата аккредитации	Дата, когда аккредитация предоставлена партнерской компании.
Статус аккредитации	Текущий статус запроса на аккредитацию
Окончание срока действия	Дата, после которой истекает срок действия аккредитации.
Дополнительные сведения	
Создано	Имя лица, запросившего аккредитацию.

Поле	Описание
Создано: дата	Дата подачи запроса на аккредитацию.
Владелец	Текущий владелец записи запроса на аккредитацию.
Описание	Дополнительные сведения о запросе на аккредитацию. Данное поле может содержать до 2000 символов.
Изменено	Имя лица, создавшего запись запроса на аккредитацию или выполнившего ее последнее обновление. Эти данные генерирует Oracle CRM On Demand.
Изменено: дата	Дата и время последнего обновления записи запроса на аккредитацию.

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для сведений Life Sciences и управления процессом продаж лекарственных препаратов:

В Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition доступны следующие вкладки:

Медицинское образование. Эти страницы используются для управления событиями в рамках медицинского образования и приглашенными на эти события.

Государственная лицензия для контакта. Эти страницы используются для записи сведений о государственной лицензии (или других документах) для занятия врачебной практикой и проверки подписей для образцов, розданных торговым представителем.

Период учета запасов. Эти страницы позволяют организовать планирование и определение метрик продавцами (например, для выполнения промежуточных и окончательных инвентаризаций для аудита и выверок).

Транзакции с образцами. Эти страницы используются для создания, обновления и отслеживания различных типов транзакций с образцами (транзакций переносов, подтверждений, корректировок, выплат или раздачи образцов) и связанных позиций транзакций.

Распределение. Эти страницы используются для распределения образцов конечным пользователям и отслеживания количеств для образца продукта и периода, в течение которого образцы продуктов доступны для распределения.

Партия образцов. Эти страницы используются для отслеживания номеров партий для образцов продуктов.

Отказ от ответственности для образцов. Эти страницы используются для создания, обновления и отслеживания отказов от ответственности для образцов продуктов.

План обмена сообщениями. Эти страницы используются для управления планами обмена сообщениями (презентаций, доставляемых с помощью персонального или планшетного компьютера для пользователей Sales).

Позиция плана сообщений. Эти страницы используются для задания позиций, составляющих план сообщений.

Отношения между позициями плана сообщений. Эти страницы используются для задания элемента презентации для предоставления дополнительных сведений для поддержки основной позиции плана сообщений.

Процессы в биологических науках

С помощью Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition можно выполнить следующие задачи:

Отслеживание медицинских событий

Страницы MedEd используются для планирования и отслеживания событий в рамках медицинского образования. Такое событие может быть простым, например, обучение плюс обед в медицинском учреждении, или сложным, например, серия семинаров или местное совещание по продажам. Дополнительные сведения о планировании и отслеживании событий в рамках медицинского образования см. в разделе [События MedEd](#) (см. "[Медицинское образование](#)" на стр. 487).

Бизнес-планирование

Страницы планирования бизнеса обеспечивают базовые средства для операций планирования бизнеса в фармацевтической промышленности. Пользователи могут задать цели для субъектов, контактов и продуктов, связать эти цели с долгосрочными стратегическими планами, краткосрочными целями, иерархическими планами субъектов, планами ключевых неформальных лидеров или планами торговых марок. Дополнительные сведения об управлении бизнес-планами см. в разделе [Планирование бизнеса](#) (на стр. 275).

Запись сведений о контактах и субъектах и планирование коммерческих взаимодействий

На страницах сведений о контакте и сведений о субъекте (организации) можно записывать и сохранять более подробные сведения о коммерческих взаимодействиях в разделе операций взаимодействия. На этих страницах отображается список операций взаимодействия и история взаимодействий с контактом или организацией. Дополнительные сведения об использовании страниц "Контакты" см. в разделе [Контакты](#) (на стр. 220). Дополнительные сведения об использовании страниц "Организация" см. в разделах [Организации](#) (см. "[Субъекты](#)" на стр. 199) и [Работа со списками операций](#) (на стр. 136).

Планирование коммерческих взаимодействий

Торговые представители могут запланировать предварительные взаимодействия для организации, просмотрев соответствующие отношения контакта и субъекта. Кроме того, они могут узнать оптимальное время для взаимодействий с клиентом и проверить действующую медицинскую лицензию. Это планирование позволяет торговому представителю получить ответы на следующие вопросы:

- По каким продуктам требуется разъяснение
- Сколько образцов или позиций для рекламных акций необходимо доставить
- Чью подпись необходимо получить для выполнения коммерческого взаимодействия

Дополнительные сведения об этих задачах см. в разделах [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141), [Отслеживание оптимального времени взаимодействия](#) (см. "[Отслеживание оптимального времени вызова](#)" на стр. 232), [Государственные лицензии для контактов](#) (на стр. 493) и [Массовое планирование вызовов](#) (на стр. 149).

Запись сведений о клиенте для соблюдения регулятивных норм

Можно записывать следующие сведения о визитах к клиентам:

- Подробные сведения о продуктах

- Сведения об образцах, розданных клиентам
- Сведения о позициях для рекламных акций или обучения, розданных клиентам
- Обсужденные планы обмена сообщениями
- Ответы на сообщения
- Собранные подписи клиентов

Эти сведения обычно требуются для соблюдения требований администрации по контролю за продуктами питания и лекарствами (FDA) и подобных организаций в других странах. Эти сведения можно сохранить на странице списка операций взаимодействия записи сведений о контакте. Дополнительные сведения о страницах операций см. в следующих разделах:

- [Календарь и операции](#) (на стр. 131)
- [Работа со списками операций](#) (на стр. 136)
- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141)

Управление образцами

Администраторы образцов могут выполнять такие бизнес-процессы, как создание периодов учета запасов, записей распределения и записей запасов образцов для торговых представителей. Торговые представители могут создавать отчеты об аудите запасов, запрашиваемые администратором образцов, а также закрывать периоды учета запасов и выполнять для них выверку. Кроме того, торговые представители могут корректировать запасы, передавать и раздавать образцы. В результате выполнения этих процессов создаются транзакции выплат. Дополнительные сведения об этих задачах см. в разделе [Управление образцами](#) (на стр. 497).

Управление презентациями для клиентов

Торговые и маркетинговые организации могут управлять содержимым мультимедийных и графических файлов, создавать планы обмена сообщениями и распределять эти планы обмена сообщениями продавцам на местах. Затем торговые организации могут представлять специализированные презентации клиентам и автоматически записывать метрики, связанные с откликами клиентов. Эти метрики передаются в маркетинговую организацию для анализа. Используйте Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition с автономным приложением клиента, который требуется для создания презентаций для клиентов и записи метрик откликов клиентов. Для управления содержимым презентаций и планами обмена сообщениями используйте доставку индивидуализированного контента (PCD) - тип программного обеспечения для коммерческих презентаций. Дополнительные сведения о PCD см. в разделе [Доставка индивидуализированного контента](#) (на стр. 559).

Управление аналитикой

Торговый представитель, маркетинговая организация, команда менеджеров или администраторов в фармацевтической компании может создавать подробные аналитические отчеты в Oracle CRM On Demand Answers. История взаимодействий, события MedEd и доставка индивидуализированного контента (PCD) содержат компоненты аналитики, позволяющие управлять аналитикой в этих областях Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Дополнительные сведения об использовании Oracle CRM On Demand Answers см. в разделах [Информационные панели](#) (на стр. 1079) и [Отчеты](#) (на стр. 765).

Создание событий интеграции и правил потока операций

События интеграции поддерживаются для следующих типов записей, относящихся к естественным и связанным наукам:

- Бизнес-план
- Государственная лицензия для контакта
- Период учета запасов
- Запасы образцов
- Партия образцов
- Транзакция с пробами
- Позиция в операции

Дополнительные сведения о событиях интеграции и правилах потока операций см. в разделах [О событиях интеграции](#) (на стр. 1668) и [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).

Выполнение оценки мероприятий

Если администратор компании настроил сценарии оценки мероприятий, можно будет выполнить оценку в задачах, встречах, вызовах и запланированных вызовах для организации или контакта. Дополнительные сведения об оценках см. в разделах [Настройка сценариев оценки](#) (на стр. 1682) и [Применение сценариев оценки мероприятий](#) (на стр. 161).

Добавление книг к типам записей, относящимся к естественным наукам

Книги поддерживаются для следующих типов записей, относящихся к естественным и связанным наукам:

- Размещение
- Бизнес-план
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- Мероприятие медицинского образования
- Цели
- Партия образцов
- Транзакция с пробами

Можно определить, какая книга отображается для пользователя по умолчанию в селекторе книг для каждого типа записи. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи](#) (см. "Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя" на стр. 1268). Дополнительные сведения о книгах в общем см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Медицинское образование

Используйте страницы "Мероприятие медицинского образования" для планирования и отслеживания мероприятий медицинского образования.

Мероприятие медицинского образования может быть простым, как, например, сеанс обучения во время обеда в кабинете врача, или более сложным, как серия семинаров или национальное совещание по торговле.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание мероприятий медицинского образования, вкладка "Медицинское образование" может быть исключена из настройки.

Работа с главной страницей мероприятий медицинского образования

Главная страница мероприятий медицинского образования является отправной точкой для управления мероприятиями медицинского образования.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы мероприятий медицинского образования настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия индивидуализации главных страниц, может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание мероприятия медицинского образования

Мероприятие медицинского образования можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные мероприятия медицинского образования". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля мероприятий медицинского образования](#) (на стр. 491).

Работа со списками мероприятий медицинского образования

В разделе "Списки мероприятий медицинского образования" представлен ряд списков. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для мероприятий медицинского образования.

Список мероприятий медицинского образования	Фильтры
Все мероприятия медицинского образования	Все мероприятия, упорядоченные по именам в алфавитном порядке.
Все мероприятия медицинского образования в этом месяце	Мероприятия со статусом "Активно", "Выполняется" или "Запланировано" и датой начала, приходящейся на текущий месяц.

Список мероприятий медицинского образования	Фильтры
Все текущие мероприятия медицинского образования	События, соответствующие следующим условиям: <ul style="list-style-type: none"> ■ "Активно", "Выполняется" или "Запланировано" ■ Дата начала находится в пределах 30 дней до текущей даты и до 60 дней после.
Недавно созданные мероприятия медицинского образования	Все мероприятия, упорядоченные по дате создания.
Недавно измененные мероприятия медицинского образования	Все мероприятия, упорядоченные по дате изменения
Мои мероприятия медицинского образования	Мероприятия медицинского образования с именем пользователя в поле "Владелец"

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных мероприятий медицинского образования

В разделе "Мои недавно измененные мероприятия MedEd" показаны мероприятия, измененные пользователем недавно.

Просмотр задач, связанных с мероприятиями медицинского образования

В разделе "Задачи, связанные с мероприятиями медицинского образования" отображаются назначенные текущему пользователю задачи, упорядоченные по дате окончания, а затем по приоритету. Ниже описывается информация, которая также содержится в данном разделе.

- **Дата окончания.** Дата окончания задачи, заданная пользователем или его руководителем.
- **Стрелка.** Приоритет задач, заданный пользователем или его руководителем, например "1 - высокий", "2 - средний" или "3 - низкий". Приоритет задачи обозначается стрелками: стрелка вверх обозначает высокий приоритет, отсутствие стрелки – средний, а стрелка вниз – низкий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Стрелки могут не отображаться в поле "Приоритет" списка задач, если администратор компании изменил значения по умолчанию для этого поля.

- **Тема.** Заголовок задачи. Нажмите ссылку для просмотра задачи.

- **Мероприятие медицинского образования.** Мероприятие медицинского образования, связанное с задачей.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов к своей главной странице мероприятий медицинского образования

Пользователям, роль которых включает полномочия индивидуализации главных страниц, разрешается добавлять на свои главные страницы мероприятий медицинского образования некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- MedEd - связанные задачи
- Недавно созданные события медицинского образования
- Недавно измененные события медицинского образования
- Мои недавно созданные события медицинского образования
- Мои недавно измененные события медицинского образования
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице мероприятий медицинского образования настраивается администратором компании).

Для добавления раздела на главную страницу мероприятий медицинского образования

- 1 На главной странице мероприятий медицинского образования перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы мероприятий медицинского образования" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Связанная информация

Информацию, связанную с мероприятиями медицинского образования, см. в следующих разделах:

- [Мероприятия медицинского образования](#) (см. "[Медицинское образование](#)" на стр. 487)
- [Управление мероприятиями медицинского образования](#) (на стр. 489)
- [Поля для медицинского образования](#) (см. "[Поля мероприятий медицинского образования](#)" на стр. 491)

Управление мероприятиями медицинского образования

Дополнительные сведения об управлении мероприятиями медицинского образования см. в разделах:

- [Отслеживание приглашенных на мероприятия медицинского образования](#) (см. "[Отслеживание приглашенных на события в рамках медицинского образования](#)" на стр. 490)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с записями](#) (на стр. 42)
- [Передача прав собственности на записи](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)

ПРИМЕЧАНИЕ. Мероприятия медицинского образования со статусом "Завершено" недоступны для изменения или удаления.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Информацию, связанную с мероприятиями медицинского образования, см. в следующих разделах:

- [Мероприятия медицинского образования](#) (см. "[Медицинское образование](#)" на стр. 487)
- [Поля мероприятий медицинского образования](#) (на стр. 491)
- [Работа с главной страницей мероприятий медицинского образования](#) (на стр. 487)

Отслеживание приглашенных на события в рамках медицинского образования

Предоставляется возможность отслеживания приглашенных на событие в рамках медицинского образования и сохранения их мнения о приглашении на событие.

Порядок отслеживания приглашенных на событие в рамках медицинского образования

- 1 Выберите событие в рамках медицинского образования.
Инструкции по выбору события медицинского образования см. разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о мероприятиях медицинского образования":
 - В строке заголовка страницы "Приглашенные" нажмите кнопку "Добавить", чтобы добавить приглашенных на событие.

ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить раздел "Приглашенные" в макет. Информацию об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).
 - В строке заголовка страницы "Приглашенные" нажмите кнопку "Правка", чтобы обновить состояние, сведения о сеансе и комментарии для имеющегося приглашенного.
- 3 На странице "Приглашенные" обновите описанную ниже информацию.
 - a Нажмите значок поиска в столбце "Новый контакт".
 - b В окне "Поиск" создайте новый контакт или выберите существующий, чтобы добавить его в качестве приглашенного.
 - c На странице "Приглашенные" выберите состояние.
"Тип" и "Продажи СНГ" переносятся из записи контакта.
- 4 Сохраните запись.

Поля мероприятий медицинского образования

Страница "Изменение мероприятия медицинского образования" используется для добавления медицинского мероприятия или обновления сведений о существующем мероприятии. На данной странице представлен полный набор полей для мероприятия.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Подробные сведения о мероприятии медицинского образования	
Имя	Имя события. Не более 50 символов. По умолчанию обязательное поле.
Местоположение	Не более 100 символов.

Поле	Описание
Дата начала	По умолчанию текущие дата и время. По умолчанию обязательное поле.
Дата окончания	По умолчанию на один час позже текущей даты и времени. По умолчанию обязательное поле.
Дата подтверждения	Намеченная дата отправки приглашенным подтверждения события.
Состояние	Состояние медицинского события. Значения – "Активно", "Отменено", "Завершено", "Выполняется", "Неактивно" и "Запланировано". ПРИМЕЧАНИЕ. Событие в рамках медицинского образования с состоянием "Завершено" доступно только для чтения.
Тип	Тип медицинского события. Не более 30 символов. Значения по умолчанию: "Презентация с прим. CD", "Конференция", "Отображение больницы", "Diners Club", "Обучение во время приема пищи", "Совещание", "Круглый стол", "Семинар", "Симпозиум", "Выставка-продажа" и "Торговля".
Бюджет	Сумма бюджета в указанной валюте. По умолчанию используется системная валюта. Валюта задается администратором в поле "Валюта операции". По умолчанию это поле не отображается в макете страницы, однако администратор может включить его в пользовательский макет.
Максимальное число присутствующих	Максимальное число присутствующих на данном событии.
Продукт	Продукт, который требуется выделить во время мероприятия. Можно выбрать продукт или категорию продуктов, но не оба варианта. Чтобы добавить продукты, администратору компании требуется перейти в раздел "Администрирование" и нажать ссылку "Управление содержимым".
Категория продукта	Категория продуктов, которую требуется выделить во время мероприятия. Можно выбрать продукт или категорию продуктов, но не оба варианта. Чтобы добавить категорию продуктов, администратору компании требуется перейти в раздел "Администрирование" и нажать ссылку "Управление содержимым".
Очки за событие продленного медицинского образования (CME)	Число очков продленного медицинского образования (CME) для данного события.
Дополнительные сведения	

Поле	Описание
Владелец	<p>Лицо, назначенное данной записи. Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи или удалять ее. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять.</p> <p>Данное значение влияет на то, какие записи включены в отчеты, используемые пользователем или его менеджерами (из страниц "Отчеты" и "Информационная панель").</p>
Цель	Не более 500 символов. По умолчанию обязательное поле.
Сведения о сеансе	Подробные сведения о сеансе. Не более 500 символов.
Изменено	Имя пользователя, создавшего или обновившего запись. Затем следует дата и время создания или обновления записи. Создается системой.
Описание	Макс. длина - 250 символов.

Связанная информация

Информацию, связанную с мероприятиями медицинского образования, см. в следующих разделах:

- [Мероприятия медицинского образования](#) (см. "[Медицинское образование](#)" на стр. 487)
- [Работа с главной страницей мероприятий MedEd](#) (см. "[Работа с главной страницей мероприятий медицинского образования](#)" на стр. 487)
- [Управление мероприятиями MedEd](#) (см. "[Управление мероприятиями медицинского образования](#)" на стр. 489)

Государственные лицензии для контактов

Страницы государственных лицензий для контактов используются для создания, обновления и отслеживания государственных лицензий для контактов.

На странице *Государственная лицензия для контакта* записываются сведения о государственной лицензии (или других документах) для занятия врачебной практикой и проверки подписей для образцов, розданных торговым представителем (например, торговым представителем фармацевтической компании) контакту (например, врачу). В США в любой момент времени у врача имеется только одна активная государственная лицензия. Лицензии на врачебную практику в определенной юрисдикции возобновляются. При использовании системы за пределами США поле штата (края/области) заполнять необязательно.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о государственных лицензиях для контакта, вкладка "Государственная лицензия для контакта" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов

Главная страница государственных лицензий для контактов является отправной точкой для управления записями государственных лицензий для контактов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы государственных лицензий для контактов. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание государственной лицензии для контакта

Для создания новой государственной лицензии для контакта необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные государственные лицензии для контактов". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля государственных лицензий для контактов](#) (на стр. 496).

Работа со списками государственных лицензий для контактов

В разделе "Списки государственных лицензий для контактов" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для государственных лицензий для контактов.

Список государственных лицензий для контактов	Фильтры
Все государственные лицензии для контактов	Все доступные для просмотра государственные лицензии для контактов независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные государственные лицензии для контактов	Все государственные лицензии для контактов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних государственных лицензий для контактов

В разделе "Недавно измененные государственные лицензии для контактов" отображаются государственные лицензии для контактов, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу государственных лицензий для контактов

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу государственных лицензий для контактов можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные государственные лицензии для контактов
- Недавно измененные государственные лицензии для контактов
- Мои недавно созданные государственные лицензии для контактов
- Мои недавно измененные государственные лицензии для контактов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице государственных лицензий для контактов)

Для добавления разделов на главную страницу государственных лицензий для контактов

- 1 На главной странице государственных лицензий для контактов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы государственных лицензий для контактов" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление государственными лицензиями для контактов

Для управления государственными лицензиями для контактов, которые являются общими для многих типов записей, выполните следующие задачи:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной

справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Для получения сведений, связанных с государственными лицензиями для контактов, см. следующие разделы:

- [Государственные лицензии для контактов](#) (на стр. 493)
- [Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов](#) (на стр. 494)
- [Поля государственных лицензий для контактов](#) (на стр. 496)

Поля государственных лицензий для контактов

Для добавления государственной лицензии для контакта или обновления сведений о существующей государственной лицензии для контакта используется страница "Изменение государственной лицензии для контакта". На странице "Изменение государственной лицензии для контакта" отображается полный набор полей для государственной лицензии для контакта.

СОВЕТ. Изменить государственные лицензии для контактов можно также на страницах "Список государственных лицензий для контактов" и "Сведения о государственной лицензии для контакта". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компаний могут индивидуально настраивать различные аспекты Oracle CRM On Demand, например, изменяя названия типов записей, полей и элементов списков. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описание которой приведено в этой таблице.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях государственной лицензии для контакта.

Поле	Описание
Контакт	Контакт для этой записи государственной лицензии, обычно это врач или представитель фармацевтической компании. Щелкните значок "Поиск" для выбора контакта. (Обязательное.)
Номер лицензии	Номер лицензии для контакта, например PS4231732. (Обязательное поле).
Край/область	Штат США или юрисдикция, связанная с номером лицензии. Используйте список выбора для выбора штата, например <i>NJ</i> для Нью-Джерси. ПРИМЕЧАНИЕ. Если пользователь относится к юрисдикции за

Поле	Описание
	пределами США, поле "Край/область" заполнять необязательно.
Окончание срока действия	Дата окончания срока действия лицензии (ММ/ДД/ГГГГ), например 10/31/2009. Используйте значок календаря для выбора окончания срока действия.
Статус	Статус лицензии, который может иметь значение "Активно" или "Неактивно". Выберите статус в списке выбора.

Связанная информация

Информацию, связанную с государственными лицензиями для контакта, см. в следующих разделах:

- [Государственные лицензии для контактов](#) (на стр. 493)
- [Работа с главной страницей государственных лицензий для контактов](#) (на стр. 494)
- [Управление государственными лицензиями для контактов](#) (на стр. 495)

Управление образцами

Большинство основных производителей лекарственных препаратов предоставляет бесплатные образцы для специалистов в области здравоохранения в рамках регулярных мероприятий выездных продаж. В США распределение образцов регулируется администрацией по контролю за продуктами питания и лекарствами (FDA) и требует выверки не реже одного раза в год. В данном разделе описано, как осуществляется управление и ведение запасов образцов и позиций для рекламных акций в электронном виде с помощью функции управления образцами Oracle CRM On Demand. Администраторы могут настраивать и вести учет запасов образцов, а также контролировать их доставку, передачу, поступления, расхождения, корректировки и инвентаризацию запасов. Конечные пользователи используют управление образцами в Oracle CRM On Demand для отслеживания запасов образцов в электронном виде, создания передач образцов, подтверждения поступления для передач образцов и корректировки остатков запасов для целей выверки.

Управление образцами в Oracle CRM On Demand позволяет администраторам образцов и торговым представителям учитывать и контролировать раздачу образцов на каждом уровне организации. Дополнительные сведения о различиях между задачами администратора образцов и конечных пользователей см. в следующих разделах.

Сценарий для управления образцами

В этом разделе приведен один пример процесса, выполняемого администратором образцов и торговыми представителями (конечными пользователями), которые распределяют образцы специалистам в области здравоохранения. В зависимости от потребностей бизнеса в компании может использоваться другой процесс.

Фармацевтическая компания собирается вывести на рынок новые продукты. Для настройки запасов образцов администратор образцов добавляет эти продукты в базу данных, связывает все номера партий, распределяет образцы торговым представителям и передает образцы менеджерам и торговым представителям на местах. Затем торговые представители отправляются в кабинеты врачей и раздают новые образцы. По прошествии месяца каждый торговый представитель по требованию главного управления должен выполнить выверку своих запасов. Сначала торговый представитель предоставляет окончательную инвентаризацию для каждой записи запасов, и начинается новый период учета запасов. При выполнении выверки торговый представитель обнаружил расхождения в запасах. После выполнения необходимой корректировки он успешно завершает выверку и помечает запасы как завершенные и выверенные.

В этом сценарии администраторы образцов несут ответственность за запасы образцов в компании и соблюдение регулятивных правил и нормативов. В этой роли они отвечают за создание главных запасов образцов и последующую передачу образцов каждому конечному пользователю. После получения поставки конечные пользователи утверждают поступление или выполняют подтверждение запасов. Oracle CRM On Demand автоматически вводит полученные образцы в их инвентаризации запасов.

В этом сценарии торговый представитель, менеджер торгового представителя и администратор образцов могут контролировать расхождения между отгруженными и полученными количествами.

Процедуры администратора

Администраторам образцов требуются административные полномочия на управление образцами в Oracle CRM On Demand для выполнения следующих задач:

- Определение образцов как продуктов и добавление их в базу данных Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о настройке продуктов для компании см. в разделе [Управление содержимым](#) (на стр. 1673).
- Определение номеров партий и их связывание с образцами продуктов, если в организации для отслеживания образцов используются номера партий. Дополнительные сведения см. в разделе [Партии образцов](#) (на стр. 550).
- Настройка запасов образцов. Каждая запись в запасах образцов предоставляет торговому представителю сведения о продукте, для которого разрешен процесс раздачи образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Запасы образцов](#) (на стр. 511).
- Настройка распределений и распределение образцов торговым представителям. В записи распределения определен период времени, в течение которого образцы продуктов предоставляются торговым представителям для распределения контактным лицам клиник, больниц или врачей во время визитов для раздачи образцов. В записи распределения также задаются пределы, связанные с образцом (например, максимально допустимое количество для раздачи на один визит). Дополнительные сведения см. в разделе [Распределения](#) (на стр. 545).
- Задание периода учета запасов, в течение которого можно отслеживать перемещение образцов или позиций для рекламных акций. В течение периода учета запасов администраторы и торговые представители выполняют все начальные, промежуточные и окончательные инвентаризации для аудита, создают отчеты и выполняют выверки. Дополнительные сведения см. в разделе [Период учета запасов](#) (на стр. 500).
- Передача образцов конечным пользователям на местах. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов](#) (см. "Создание переноса образцов" на стр. 524).
- Текущий контроль операций с образцами. К контролируемым операциям относятся раздачи образцов, передача образцов между сотрудниками и главным управлением, инвентаризации запасов

пользователя и корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Текущий контроль операций с образцами](#) (см. "Отслеживание действий с образцами" на стр. 535).

- Сохранение электронных подписей. Электронные подписи записываются в Oracle CRM On Demand и хранятся в базе данных Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о подписях см. в разделе [Проверка электронных подписей](#) (на стр. 534).

Процедуры конечных пользователей

Конечные пользователи - это торговые представители, которые распределяют образцы специалистам в области здравоохранения и выполняют следующие задачи:

- Подтверждение поступления запасов образцов (то есть передач образцов). Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение поступления запасов образцов](#) (см. "Подтверждение получения запасов образцов" на стр. 513).
- Передача образцов другим конечным пользователям или назад в главное управление. Торговые представители могут обмениваться образцами между собой и возвращать образцы (например, у которых закончился срок годности) в главное управление. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов](#) (см. "Создание переноса образцов" на стр. 524).
- Раздача образцов во время коммерческих визитов к клиентам. Дополнительные сведения см. в разделе [Раздача образцов во время коммерческого визита](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531).
- Выполнение промежуточных инвентаризаций запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 507).
- Заккрытие периодов учета запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Заккрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508).
- Учет расхождений в записях запасов с использованием корректировок запасов и других транзакций. Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка транзакций с образцами](#) (на стр. 527), [Создание транзакций для потерянных и найденных образцов](#) (см. "Создание транзакций с потерянными и найденными образцами" на стр. 529), [Просмотр транзакций выплат](#) (на стр. 530).
- Выверка запасов в соответствии с требованиями. Дополнительные сведения см. в разделе [Процесс выверки запасов](#) (на стр. 513).

Требования для управления образцами

К администраторам и конечным пользователям применяются следующие требования:

- **Администраторы.** Для управления образцами в Oracle CRM On Demand администраторам сначала необходимо определить продукты. Дополнительные сведения о настройке продуктов для компании см. в разделе [Управление содержимым](#) (на стр. 1673).
- **Конечные пользователи.** Для раздачи образцов конечные пользователи должны иметь соответствующую запись распределения образцов и подтвердить их поступление. Дополнительные сведения о распределениях и подтверждениях см. в разделах [Распределения](#) (на стр. 545) и [Подтверждение поступления запасов образцов](#) (см. "Подтверждение получения запасов образцов" на стр. 513).

Предварительные операции и условия. Просмотрите роли пользователей:

- Для выполнения всех процедур администратора роли пользователя должны быть назначены административные полномочия, полномочия "Включить основные операции с образцами", "Включить корректировку образцов" и (если требуется) полномочие "Подпись".
- Для выполнения всех процедур конечного пользователя роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Период учета запасов

Страницы периода учета запасов служат для создания, обновления и отслеживания периодов учета запасов. *Период учета запасов* – это заданный период, в течение которого можно отслеживать все перемещения образцов или рекламных позиций (раздачи образцов, поступления, переносы и корректировки запасов). Период учета запасов определяется для компании клиента администратором образцов. Он используется для организации продавцов с помощью метрик планирования и оценки.

Все начальные, аудиторские промежуточные и окончательные инвентаризации и выверки в течение периода учета запасов проводятся администраторами образцов и торговыми представителями.

- **Начальная инвентаризация.** Начальная инвентаризация выполняется торговым представителем при получении новых запасов. Торговые представители должны подсчитать все полученные образцы и подтвердить, что позиции получены ими. Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение получения запасов образцов](#) (на стр. 513).
- **Промежуточная инвентаризация для аудита.** Администраторы образцов могут в любой момент запросить промежуточную инвентаризацию для аудита. Это запрос на инвентаризацию запасов и отчета по ней. Промежуточная аудиторская инвентаризация часто проводится как особый случай аудита, если есть основания опасаться мошенничества или проблем с отслеживанием запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 507).
- **Окончательная инвентаризация для аудита.** Администраторы образцов запрашивают окончательную инвентаризацию для аудита, когда период учета запасов подходит к концу и требуется учет всех образцов. Торговый представитель должен вести подсчет и регистрировать результаты общей инвентаризации для каждого образца, а также отправлять отчет об окончательном аудите. Чтобы создать отчет об аудите, торговые представители могут перейти на главную страницу отчета об аудите запасов и создать новый отчет об аудите запасов. Торговый представитель может также инициировать автоматическое создание окончательного отчета об аудите. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание периода учета запасов](#) (см. "[Закрытие периода учета запасов](#)" на стр. 508).
- **Выверка.** После завершения окончательной инвентаризации для аудита торговый представитель должен провести выверку запасов. Для этой выверки отслеживание внутренних транзакций с образцами сравнивается с окончательной общей инвентаризацией. Все расхождения регистрируются. Если расхождений нет, выверка является успешной и период учета запасов помечается как выверенный. Дополнительные сведения см. в разделах [Исправление расхождений общей и электронной инвентаризаций](#) (см. "[Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций](#)" на стр. 531) и [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 509).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание сведений о периоде учета запасов, вкладка "Период учета запасов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Типы периодов учета запасов

Поскольку выверка запасов образцов может проводится раз в месяц, Управление образцами Oracle CRM On Demand позволяет проводить выверку с любой периодичностью по запросу администратора образцов. Для большей гибкости предусмотрено три типа периода учета запасов.

В следующей таблице описываются типы периодов учета запасов.

Период учета запасов	Описание
Активный	Текущий период. Он не содержит даты окончания и не является выверенным. Можно ввести любой тип транзакции с образцами, включая добавление новых продуктов. Количества запасов корректируются соответственно.
Неактивный	Прошлый невыверенный период. Он имеет дату окончания, но до сих пор не выверен. Можно ввести транзакцию с образцами любого типа за исключением добавления новых продуктов в запасы. Количества запасов корректируются соответственно. В стандартной конфигурации Oracle CRM On Demand предусмотрен один неактивный период.
Выверено	Прошлый неактивный период. Он имеет дату окончания и был успешно выверен. Выполнение транзакций в этом заблокированном периоде невозможно.

В стандартной конфигурации Oracle CRM On Demand для управления образцами предусмотрено три невыверенных периода: один активный и два неактивных. В любой данный момент времени может существовать несколько выверенных периодов учета запасов, но только один открытый активный период учета запасов.

Работа с главной страницей периодов учета запасов

Главная страница периодов учета запасов является отправным пунктом управления периодами учета запасов. Эта страница состоит из нескольких разделов и отображает информацию, связанную с данным пользователем.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы периодов учета запасов. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Перед началом работы. Для работы с периодами учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Создание периода учета запасов

Только администратор образцов компании может создавать период учета запасов. Торговые представители не имеют таких полномочий. Администратор образцов создает начальный период учета запасов для каждого торгового представителя, использующего Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Дополнительные сведения см. в разделах [Создание периодов учета запасов для пользователя](#) (см. "Создание периодов учета запасов для пользователей" на стр. 1274) и [Создание записей](#) (на стр. 42).

Работа со списками периодов учета запасов

В разделе списков периодов учета запасов отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми требуется работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержатся описания стандартных списков периодов учета запасов.

Список периодов учета запасов	Фильтры
Все периоды учета запасов	Все доступные для просмотра периоды учета запасов независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные периоды учета запасов	Все периоды учета запасов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних периодов учета запасов

В разделе "Недавно измененные периоды учета запасов" отображаются периоды учета запасов, измененные последними.

Щелкните ссылку "Показать весь список", чтобы развернуть список.

Добавление разделов на главную страницу периодов учета запасов

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свою главную страницу периодов учета запасов некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные периоды учета запасов
- Недавно измененные периоды учета запасов
- Мои недавно созданные периоды учета запасов
- Мои недавно измененные периоды учета запасов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные для отображения на главной странице периодов учета запасов).

Процедура добавления разделов на главную страницу периодов учета запасов

- 1 На главной странице периодов учета запасов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы периодов учета запасов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице и нажмите кнопку "Сохранить".

Связанная информация

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов](#) (на стр. 500)
- [Поля периодов учета запасов](#) (на стр. 510)
- [Управление периодами учета запасов](#) (на стр. 503)

Управление периодами учета запасов

Пошаговые процедуры управления периодами учета запасов см. в разделах:

- [Добавление запасов образцов в период учета запасов](#) (на стр. 504)
- [Добавление транзакций с образцами в период учета запасов](#) (на стр. 505)
- [Добавление книг в период учета запасов](#) (на стр. 505)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов](#) (на стр. 506)
- [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 507)
- [Закрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508)
- [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 509)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов](#) (на стр. 500)
- [Поля периодов учета запасов](#) (на стр. 510)
- [Работа с главной страницей периодов учета запасов](#) (на стр. 501)

Добавление запасов образцов в период учета запасов

Страница редактирования запасов образцов используется администраторами образцов для добавления позиции строки запасов образцов в период учета запасов для торговых представителей или обновления существующей позиции строки запасов образцов. Эта страница содержит полный набор полей для запасов образцов.

Торговые представители не могут добавлять или удалять позиции строки запасов образцов в периоде учета запасов. Однако при выполнении промежуточной или окончательной инвентаризации для аудита они должны редактировать поле "Общая инвентаризация" в позиции строки запасов образцов в периоде учета запасов. Дополнительные сведения об аудиторских инвентаризациях см. в разделах [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 507) и [Заккрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508).

Перед началом работы. Для добавления позиций строк запасов образцов в период учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура добавления позиции строки запасов образцов в период учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Запасы образцов" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование периода учета запасов" заполните требуемые поля и нажмите "Сохранить".

Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля запасов с образцами](#) (см. "Поля запасов образцов" на стр. 514).

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта процедура применима при добавлении небольшого числа продуктов. Для добавления нескольких записей запасов рекомендуется создать файл импорта (состоящий из соответствующих записей запасов), а затем попросить администратора компании загрузить данные в период учета запасов.

Связанные разделы

Сведения, связанные с запасами образцов, см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов](#) (на стр. 511)
- [Управление запасами образцов](#) (на стр. 511)

- [Поля запасов образцов](#) (на стр. 514)

Добавление транзакций с образцами в период учета запасов

Страница редактирования транзакций с образцами используется для добавления позиции строки транзакции с образцами в период учета запасов или обновления существующей позиции строки транзакции с образцами. Эта страница содержит полный набор полей для транзакции с образцами.

Перед началом работы. Для добавления транзакции с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура добавления транзакции с образцами в период учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Транзакции с образцами" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование транзакции с образцами" заполните требуемые поля и нажмите "Сохранить".

Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#). (см. "[Поля транзакций с образцами](#)" на стр. 536)

Связанная информация

Сведения, связанные с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами](#) (на стр. 520)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами](#) (на стр. 520)
- [Управление транзакциями с образцами](#) (на стр. 523)
- [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 536)

Добавление книг в период учета запасов

Следующая процедура служит для добавления книг в активный период учета запасов. Книгу, добавленную в активный период учета запасов, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что книга представлена на странице сведений о периоде учета запасов как связанная позиция. Дополнительные сведения об отображении связанных позиций см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "[Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации](#)" на стр. 1193).

Процедура добавления книги в период учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
- 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в период учета запасов, и нажмите кнопку "ОК".

Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

- 4 Если необходимо, закройте период учета запасов, нажав кнопку "Закрыть".

После закрытия периода учета запасов создаются отчет об аудите запасов и новый период учета запасов. Все сведения о запасах образцов и книгах, приложенные к закрытому периоду учета запасов, копируются в новый период учета запасов и отчет об аудите запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Закрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508).

Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов

Страница редактирования отчета об аудите используется для создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов или обновления сведений о существующем отчете об аудите запасов. Страница редактирования отчета об аудите запасов содержит полный набор полей для отчета об аудите запасов.

Перед началом работы. Для создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура создания отчета об аудите запасов для периода учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице сведений о периоде учета запасов выберите в разделе "Отчеты об аудите запасов" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование отчета об аудите запасов" заполните требуемые поля и нажмите "Сохранить".

Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля отчета об аудите запасов](#). (см. "[Поля отчета об аудите запасов](#)" на стр. 517)

После создания невозможно изменить отчет об аудите запасов. Если в созданном отчете об аудите запасов обнаружена ошибка, необходимо сначала выполнить корректировку запасов, чтобы исправить ошибку, а после обработки этой корректировки создать новый отчет об аудите запасов.

Связанные разделы

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

- [Отчет об аудите запасов](#) (на стр. 516)
- [Управление отчетами об аудите запасов](#) (на стр. 516)
- [Поля отчета об аудите запасов](#) (на стр. 517)

Запрос промежуточной инвентаризации запасов

Когда торговые представители возвращаются в офис, им обычно требуется провести общую инвентаризацию запасов. Они запрашивают промежуточную инвентаризацию запасов, которая позволяет им отследить запасы образцов и отправить данные администратору образцов. Администратор образцов обычно требует провести общий аудит запасов. Промежуточный аудит основан на корпоративных инструкциях. Промежуточная аудиторская инвентаризация часто выполняется как особый случай аудита, если есть основания опасаться мошенничества или проблем с отслеживанием запасов. Она служит контрольной точкой для администратора образцов.

В течение активного невыверенного периода учета запасов общая инвентаризация может быть проведена в любой момент времени. При запросе промежуточной инвентаризации запасов учитываются только активные периоды учета запасов.

Перед началом работы. Для запроса промежуточной инвентаризации запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура запроса промежуточной инвентаризации запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов, для которых требуется выполнить аудит.
- 2 Введите значение в поле "Общая инвентаризация" для каждой позиции строки запасов образцов. Значение, введенное в поле "Общая инвентаризация", должно соответствовать фактическому количеству каждого продукта, имеющемуся в наличии.
- 3 Выберите значение "Промежуточная инвентаризация".

После этого происходит следующее.

- В поле "Последняя общая инвентаризация" отображается последнее значение фактического количества, предшествующее текущему значению фактического количества. Затем можно проверить и сравнить результаты старой и новой общих инвентаризаций.
- Создается новый отчет об аудите запасов, в котором все позиции строки копируются из текущих запасов.
- Текущий период учета запасов остается открытым.

ПРИМЕЧАНИЕ. Кнопка "Промежуточная инвентаризация" активна только для активных периодов учета запасов.

Заккрытие периода учета запасов

После закрытия периода учета запасов торговый представитель должен провести окончательную общую инвентаризацию и зарегистрировать ее результаты для каждого образца, а также отправить окончательный отчет об аудите. Торговый представитель запускает окончательную инвентаризацию для аудита (по продукту или номеру партии), закрывая период учета запасов. При закрытии периода учета запасов инициируется создание отчета об аудите запасов. Можно закрыть только активные периоды учета запасов.

Заккрытие периода учета запасов также является важным шагом в [Процессе выверки запасов](#) (см. "[Процесс выверки запасов](#)" на стр. 513).

Перед началом работы. Для закрытия периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура закрытия периода учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов, который необходимо закрыть.
- 2 Введите значение в поле "Общая инвентаризация" для каждой позиции строки запасов образцов. Значение, введенное в поле "Общая инвентаризация", должно соответствовать фактическому количеству для каждого продукта, имеющемуся в наличии.

- 3 Нажмите кнопку "Заккрыть".

При нажатии кнопки "Заккрыть" происходит следующее:

- Период учета запасов, открытый на шаге 1, закрывается, ему назначается дата окончания периода запасов, и создается новый период учета запасов, который содержит все записи из старого периода.
- Значения из поля "Общая инвентаризация" (в записях запасов образцов) в старом периоде учета запасов копируются в поле "Входящее сальдо" (в соответствующих записях запасов образцов) в новом периоде учета запасов.
- Все образцы, срок действия которых не истек, копируются из старого периода учета запасов в новый.
- Все просроченные образцы, количество которых больше нуля, копируются из старого периода учета запасов в новый.
- Все сведения о книгах, связанные со старым периодом учета запасов, копируются в новый период учета запасов.
- Создается отчет об аудите запасов. Все сведения о запасах образцов и книгах, связанные со старым периодом учета запасов, копируются в новый отчет об аудите запасов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если период учета запасов не имеет статуса "Активно" или при отсутствии значения в поле "Общая инвентаризация" в одной из записей запасов образцов, при нажатии кнопки "Заккрыть" появится сообщение об ошибке.

- 4 Вернитесь на страницу "Список периодов учета запасов" и откройте запись периода учета запасов, которую открывали на шаге 1.

Следует отметить, что отчет об аудите запасов был создан как дочерний объект закрытого периода учета запасов. Отчет об аудите запасов содержит снимок записей запасов и окончательной общей инвентаризацию при закрытии периода учета запасов. Этот отчет и связанные с ним записи заблокированы, не могут быть изменены и сохраняются в качестве аудита операций для администратора образцов.

Выверка периода учета запасов

Торговые представители должны проводить выверку своих образцов по крайней мере один раз в год. Выверку можно начать в разное время года, но только для закрытых периода учета запасов. Чтобы можно было полностью провести выверку периода запасов, должны быть завершены все транзакции, связанные с периодом учета запасов.

Выверка периода учета запасов является заключительным шагом в [Процессе выверки запасов](#) (см. "[Процесс выверки запасов](#)" на стр. 513).

Перед началом работы. Для выверки периода учета запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура выверки периода учета запасов

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть запись периода учета запасов, для которого необходимо выполнить выверку.

Открытый период учета запасов должен быть закрыт. Выверка периода возможна только при отсутствии расхождений между общей инвентаризацией и суммой, рассчитанной Oracle CRM On Demand, и отложенных транзакций в периоде учета запасов.

- 2 Нажмите кнопку "Выверка".

При выполнении одного из следующих условий появится сообщение об ошибке.

- С периодом учета запасов связаны транзакции, имеющие статус "Выполняется".
- Существуют открытые предыдущие периоды учета запасов.
- Расхождение выходит за допустимые пределы. На данный момент расхождение устанавливается равным нулю.

- 3 Вернитесь на страницу "Список периодов учета запасов" и откройте запись периода учета запасов, которую открывали на шаге 1. Если выверка выполнена успешно, будет установлен флаг "Выверено".

ПРИМЕЧАНИЕ. Конечные пользователи должны создать транзакции переноса для всех образцов, переданных другому представителю, или возвращенных в главное управление. Кроме того, перед отправкой инвентаризации запасов мобильные пользователи должны синхронизировать свою локальную базу данных с базой данных сервера. Синхронизация очень важна при записи полученных образцов в предыдущем или еще неактивном периоде.

Поля периодов учета запасов

Страница "Редактирование периодов учета запасов" используется для добавления периода учета запасов или обновления сведений о существующем периоде учета запасов. На странице "Редактирование периодов учета запасов" представлен полный набор полей для периода учета запасов.

СОВЕТ. Редактирование периодов учета запасов возможно также на страницах "Список периодов учета запасов" и "Сведения о периодах учета запасов". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях периодов учета запасов. Большая часть этих полей доступна торговым представителям только для чтения, но может быть изменена администраторами образцов. Значения полей "Активно" и "Выверено" устанавливаются в Oracle CRM On Demand автоматически в соответствии с тем, был ли период учета запасов завершен или выверен.

Поле	Описание
Дата начала	Дата начала данного периода учета запасов.
Дата окончания	Дата окончания данного периода учета запасов.
Активно	<p>Этот флажок устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически и указывает, является ли период учета запасов активным или закрытым.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок установлен, этот период учета запасов в данный момент активен. Этот активный период учета запасов используется для обработки всех текущих розданных образцов и рекламных позиций. ■ Если флажок не установлен, данный период учета запасов завершен или закрыт и неактивен. <p>Дополнительные сведения см. в разделе Закрытие периода учета запасов (на стр. 508).</p>
Владелец	Владелец данного периода учета запасов.
Создано	Дата и пользователь, создавший этот период учета запасов.
Изменено	Дата и пользователь, последним изменивший этот период учета запасов.
Выверено	<p>Этот флажок устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически и указывает, был ли период учета запасов успешно выверен.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок установлен, этот период учета запасов был полностью выверен без расхождений, неактивен и заблокирован. ■ Если флажок не установлен, этот период учета запасов не был успешно выверен. <p>Дополнительные сведения см. в разделе Выверка периода учета запасов (на стр. 509).</p>

Связанные разделы

Информацию, связанную с периодами учета запасов, см. в следующих разделах.

- [Период учета запасов](#) (на стр. 500)
- [Управление периодами учета запасов](#) (на стр. 503)
- [Работа с главной страницей периодов учета запасов](#) (на стр. 501)

Запасы образцов

Страницы запасов образцов используются для создания, обновления и отслеживания записей запасов образцов.

Запись *запасов образцов* содержит информацию для торгового представителя о продукте, который был определен как подходящий для доставки в качестве образца. Администратор образцов утверждает продукт и назначает количество для торгового представителя. Торговый представитель может хранить образец, пока не распределит его утвержденному врачу, клинике или лечебному учреждению. Запись запасов образцов может быть определена на уровне продукта или партии образцов. Правила, касающиеся количества, которое может быть распределено данному контакту, хранятся в записи распределения для этого образца продукта. В записи распределения и записи запасов образцов отслеживается процесс исполнения вызовов для продаж и доставки образца или рекламной позиции.

Процесс отслеживания для записей запасов образцов

Когда администратор образцов отправляет поставки образцов конечным пользователям, торговый представитель должен подтвердить получение запасов образцов. Торговый представитель должен физически получить образцы, произвести их инвентаризацию и подтвердить количество. Этот процесс формирует отправную точку для процесса отслеживания запасов образцов и в конечном счете приводит к выверке запасов в конце периода учета запасов.

В течение периода учета запасов торговый представитель может получить от администратора образцов запросы на выполнение аудита запасов. Затем торговый представитель использует записи запасов образцов для создания отчетов об аудите запасов. Когда период учета запасов заканчивается, запасы подсчитываются и обновляются в записи запасов образцов, а оставшиеся запасы копируются в новый период учета запасов. Выверка периода учета запасов подтверждает, что запасы соответствуют расчетам, полученным в результате обработки записей транзакций для продуктов. Период учета запасов будет считаться *выверенным* только после того, как все записи будут согласованы.

Управление запасами образцов

Пошаговые процедуры управления запасами образцов см. в разделах:

- [Расчет текущего итога для запасов образцов](#) (на стр. 512)
- [Подтверждение получения запасов образцов](#) (на стр. 513)
- [Процесс выверки запасов](#) (на стр. 513)
- [Добавление запасов образцов в период учета запасов](#) (на стр. 504)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Сведения, связанные с запасами образцов, см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов](#) (на стр. 511)
- [Поля запасов образцов](#) (на стр. 514)

Расчет текущего итога для запасов образцов

В начале периода учета запасов у торгового представителя имеется, предположим, *количество n продукта x* . В течение периода учета запасов торговый представитель выполняет различные задачи транзакций (такие, как входящий или исходящий перенос, доставка образцов, корректировка, подтверждение). При запуске и завершении каждой задачи транзакции Oracle CRM On Demand обновляет текущее количество для продукта x .

На основе операций транзакций с образцами в Oracle CRM On Demand ведется текущий учет количества для всех продуктов - путем вычисления *остатка запасов представителя*. Для расчета остатка запасов представителя в Oracle CRM On Demand берется количество продукта x на начало каждого периода учета запасов и выполняются следующие действия:

- Прибавляются подтверждения поставки
- Прибавляются транзакции с образцами типа "Перенос в"
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Перенос из"
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Выплаты" (транзакция доставки образцов)
- Вычитаются транзакции с образцами типа "Возврат"
- Прибавляются или вычитаются транзакции с образцами, в зависимости от типа корректировки запасов и значения в поле количества. Допускаются отрицательные значения, означающие потерю, хищение или субъективную ошибку.

Перед началом процедуры. Чтобы просмотреть текущее количество запасов образцов, необходимо, чтобы на страницах "Сведения о запасах образцов" и "Изменение запасов образцов" содержалось поле "Системный счетчик". По умолчанию это поле не показано, поэтому следует попросить администратора

образцов настроить вывод этого поля на страницах запасов образцов. Дополнительные сведения об управлении полями см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 1164).

Чтобы просмотреть количество по результатам последней общей инвентаризации

- 1 На странице списка периодов учета запасов выполните детализацию по полю "Начальная дата", чтобы открыть нужную запись периода учета запасов.
- 2 На странице "Сведения о периоде учета запасов" перейдите в раздел "Запасы образцов".

Для каждой позиции строки запасов образцов значение в поле "Последняя общая инвентаризация" указывается количество запасов на момент выполнения последнего отчета об аудите запасов. В поле "Системный счетчик" показано начальное количество образцов, переданных торговому представителю из главного управления. Дополнительные сведения о полях этой страницы см. в разделе [Поля запасов образцов](#) (на стр. 514).

Подтверждение получения запасов образцов

Когда администратор образцов отправляет образцы конечным пользователям, работающим на местах, когда конечные пользователи обмениваются образцами или когда они возвращают образцы в главное управление, получатель транзакции должен подтвердить поступление запасов образцов. Получатель должен физически получить образцы, пересчитать их и подтвердить полученное количество. Этот шаг является отправной точкой для отслеживания запасов образцов, в итоге завершающегося выверкой запасов образцов в конце периода.

Управление образцами Oracle CRM On Demand поддерживает перемещение запасов образцов электронным способом с помощью процесса [Создание переноса образцов](#) (на стр. 524). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить их поступление, прежде чем в Oracle CRM On Demand новые запасы будут перенесены в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтверждать полное или частичное поступление переноса запасов. Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Подтверждение полного поступления передачи образцов](#) (см. "Подтверждение полного получения перенесенных образцов" на стр. 525)
- [Подтверждение частичного поступления передачи образцов](#) (см. "Подтверждение частичного получения переноса образцов" на стр. 526)

Перед началом процедуры. Чтобы пользователь мог подтвердить поступление запасов образцов, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если при подтверждении поступления запасов образцов у конечного пользователя еще не будет записей, описывающих продукт образца, партию образцов или период учета запасов для переданных образцов, такие записи будут созданы в Oracle CRM On Demand автоматически.

Процесс выверки запасов

В этом разделе описывается выверка запасов.

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".
- Выполните следующие требования.
 - **Проверьте, что предыдущие периоды учета запасов выверены.** Пользователи должны выверять предыдущие периоды запасов в хронологическом порядке. Это требование актуально только в том случае, когда конфигурация компании допускает несколько неактивных невыверенных периодов.
 - **Подтвердите получение переносов запасов.** Пользователи должны отправить подтверждения для всех полученных поставок образцов.
 - **Создайте транзакции переноса для перенесенных образцов.** Пользователи должны создать транзакции переноса для всех образцов, перенесенных другому представителю или возвращенных в главное управление.
 - **Мобильные пользователи должны синхронизироваться с базой данных сервера.** Перед отправкой инвентаризации запасов мобильные пользователи должны синхронизировать свои локальные базы данных с базой данных сервера.

Ограничения, действующие при выверке запасов

Необходимо учитывать следующие ограничения.

- Подсчет перенесенных и полученных образцов не отражается в инвентаризации запасов, пока эти записи не будут отправлены.
- Период учета запасов не может быть выверен при наличии каких-либо расхождений между физической и электронной инвентаризацией запасов. Чтобы пользователь смог выверить период, существующее расхождение должно быть исправлено.

Для выверки запасов выполните следующие задачи:

- 1 [Закрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508)
- 2 [Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации](#) (см. ["Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций"](#) на стр. 531)
- 3 [Выверка периода учета запасов](#) (на стр. 509)

Поля запасов образцов

Страница "Изменение запасов образцов" используется для добавления новой записи запасов образцов в период учета запасов, а также для обновления содержимого существующей записи запасов образцов. На этой странице представлен полный набор полей запасов образцов.

СОВЕТ. Запасы образцов можно также изменять на страницах ["Список запасов образцов"](#) и ["Сведения о запасах образцов"](#). Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление данных в записях](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому

отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях запасов образцов.

Поле	Описание
Образец	<p>Продукт, связанный с данной записью запасов образцов.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. При создании новой записи запасов образцов в нее можно включать только продукты, описанные как образцы (т. е. продукты с типом категории "Розданные образцы").</p>
№ партии	<p>Номер партии, связанной с выбранным продуктом образца. Это необязательное поле.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. При добавлении или обновлении записи запасов образцов щелкните значок поиска, чтобы выбрать партию образцов. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии, для которых установлен флажок "Запасы по партии"). Дополнительные сведения о партиях образцов см. в разделах Партии образцов (на стр. 550) и Поля партии образцов (см. "Поля партий образцов" на стр. 553).</p>
Входящее сальдо	Начальное количество, полученное из главного управления в начале периода учета запасов.
Последняя общая инвентаризация	Количество запасов на момент выполнения последнего отчета об аудите запасов.
Общая инвентаризация	<p>Наличный остаток по данным общей инвентаризации. Это значение вводит торговый представитель.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это единственное поле, которое может изменять торговый представитель.</p>
Системный счетчик	<p>Начальное количество, переданное торговому представителю из главного управления. Дополнительные сведения о просмотре текущего количества запасов образцов см. в разделе Расчет текущего итога для запасов образцов (на стр. 512).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию поле "Системный счетчик" отсутствует на страницах "Сведения о запасах образцов" и "Изменение запасов образцов", поэтому следует попросить администратора образцов настроить вывод этого поля на страницах запасов образцов.</p>
Разница	<p>Разность между значением поля "Общая инвентаризация" и значением поля "Последняя общая инвентаризация".</p> <p>Это поле автоматически заполняется в Oracle CRM On Demand при каждом закрытии периода учета запасов. Дополнительные сведения см. в разделе Закрытие периода учета запасов (на стр. 508).</p>
Номер партии: окончание срока действия	Установленная дата истечения срока действия партии. Эта дата определяется, если записи запасов образцов отслеживаются по партиям.

Поле	Описание
Номер партии: дата прекращения	Расчетная дата, при наступлении которой заканчивается срок действия партии. Эта дата рассчитывается по следующей формуле: дата окончания срока действия минус число дней сокращения.
Создана	Дата, штамп времени и имя пользователя, создавшего данную запись запасов образцов.
Изменено	Дата, штамп времени и имя пользователя, который последним изменил данную запись запасов образцов.

Связанная информация

Другие сведения о запасах образцов см. в следующих разделах:

- [Запасы образцов](#) (на стр. 511)
- [Управление запасами образцов](#) (на стр. 511)
- [Добавление запасов образцов в период учета запасов](#) (на стр. 504)

Отчет об аудите запасов

Страницы отчета об аудите запасов используются для создания и отслеживания отчетов об аудите запасов.

Отчет об аудите запасов генерируется в Oracle CRM On Demand, когда торговый представитель выполняет промежуточную или окончательную аудиторскую инвентаризацию для периода учета запасов. Администраторы и торговые представители могут просматривать ранее отправленные данные об инвентаризации (при промежуточном или окончательном закрытии периодов) на странице "Список отчетов об аудите запасов".

Отчет об аудите запасов позволяет администраторам образцов контролировать, правильно ли выдаются образцы конкретными торговыми представителями. По этим отчетам администраторы на протяжении года следят за соблюдением определенных нормативных требований. Созданный отчет об аудите запасов уже нельзя изменить.

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав доступных для пользователя вкладок определяется администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание данных по отчетам об аудите запасов, вкладка "Отчет об аудите запасов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Управление отчетами об аудите запасов

Пошаговые процедуры управления отчетами об аудите запасов см. в разделах:

- [Запрос промежуточной инвентаризации запасов](#) (на стр. 507). Промежуточный аудит запасов – это запрос на инвентаризацию запасов и создание отчета об аудите запасов.

- [Заккрытие периода учета запасов](#) (на стр. 508). Конечные пользователи должны провести окончательную общую инвентаризацию и зарегистрировать ее результаты для каждого образца, а также отправить окончательный отчет об аудите. При закрытии периода учета запасов автоматически запускается окончательный отчет об аудите запасов.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Вложение файлов в записи через поля дополнения](#) (на стр. 109)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

- [Отчет об аудите запасов](#) (на стр. 516)
- [Поля отчета об аудите запасов](#) (на стр. 517)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов](#) (на стр. 506)

Поля отчета об аудите запасов


Страница "Список отчетов об аудите запасов" используется для просмотра записей отчетов об аудите запасов. После того как отчет об аудите запасов создан, он не может быть изменен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приводятся дополнительные сведения о некоторых полях отчета об аудите запасов.

Поле	Описание
Ключевые данные отчета об аудите запасов	
Тип	Тип отчета об аудите запасов. Возможны следующие варианты: <ul style="list-style-type: none"> ■ Инвентаризация запасов при закрытии. Отчетом такого типа

Поле	Описание
	<p>закрывается период учета запасов: проводится окончательная инвентаризация запасов и записывается количество для каждого образца. Закрывать можно только активные периоды учета запасов (дополнительные сведения см. в разделе Закрытие периода учета запасов (на стр. 508)).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Промежуточная инвентаризация запасов. Отчет такого типа описывает общую инвентаризацию, проводимую в произвольный момент времени в течение активного, невыверенного периода учета запасов. При запросе промежуточной инвентаризации учитываются только активные периоды учета запасов (дополнительные сведения см. в разделе Запрос промежуточной инвентаризации запасов (на стр. 507)).
Статус	<p>Статус отчета об аудите запасов, описывающий состояние записи. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Выполняется. Начальное состояние отчета об аудите запасов. ■ Отправлено. Отчет об аудите запасов просмотрен торговым представителем и отправлен его руководителю на утверждение. ■ Отклонено. Отчет об аудите запасов просмотрен руководителем торгового представителя и отклонен как неполный или неточный. ■ Утверждено. Отчет об аудите запасов рассмотрен руководителем торгового представителя и принят как достоверно отражающий состояние запасов. ■ Отменено. Отчет об аудите запасов не прошел процедуру утверждения и был отменен.
Основание	<p>Причина, по которой требуется составить отчет об аудите запасов. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ежегодно. Выбирается, если проводится стандартная промежуточная инвентаризация запасов за прошедший год. ■ Ежегодно - закрытие. Выбирается, если проводится стандартная инвентаризация запасов при закрытии года. ■ Разовое. Выбирается, если проводится специальная промежуточная инвентаризация запасов по запросу администратора образцов. ■ Разовое - распродажа. Выбирается, если администратор образцов запрашивает проведение инвентаризации при закрытии вне ожидаемого периода учета запасов. ■ Особые - промежуточные. Выбирается, если администратор образцов запрашивает создание специального отчета об аудите запасов. ■ Еженедельно - промежуточные. Выбирается, если проводится промежуточная инвентаризация запасов за прошедшую неделю. ■ Ежемесячно - промежуточные. Выбирается, если проводится промежуточная инвентаризация запасов за прошедший месяц.

Поле	Описание
	<p>■ Закрытие - распродажа. Выбирается в случае увольнения торгового представителя и передачи обязанностей по учету оставшихся запасов другой стороне.</p>
Примечания	Здесь вводятся дополнительные комментарии по поводу отчета об аудите запасов.
Дата отчета	Дата составления отчета.
Дата завершения	Дата окончательного утверждения отчета.
Дополнение	<p>Если это поле отображается на странице, можно вложить файл в отчет об аудите запасов. Первоначально на странице "Правка" для записи это поле содержит значок скрепки для бумаг:</p>  <p>Щелкнув значок скрепки для бумаг на странице "Правка" для записи и выбрав файл, который требуется загрузить, можно вложить файл в отчет об аудите запасов.</p> <p>После загрузки файла и сохранения записи в поле "Дополнение" на странице сведений для записи отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла.</p> <p>В каждую запись отчета об аудите запасов можно вложить только один файл.</p> <p>Инструкции по вложению файлов в записи через поле дополнения и сведения об ограничениях на размеры и типы файлов см. в разделе Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 109).</p>
Ключевые сведения о периоде учета запасов	
Период учета запасов	Период учета запасов, к которому относится данный отчет об аудите.
Владелец	Торговый представитель, который выполняет отчет об аудите запасов и является владельцем записей учета запасов.
Создана	Имя пользователя, дата и штамп времени создания отчета.
Изменено	Имя пользователя, дата и штамп времени утверждения или отклонения отчета.

Связанные разделы

Сведения, связанные с отчетами об аудите запасов, см. в следующих разделах.

■ [Отчет об аудите запасов](#) (на стр. 516)

- [Управление отчетами об аудите запасов](#) (на стр. 516)
- [Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов](#) (на стр. 506)

Транзакции с образцами

Для создания, обновления и отслеживания транзакций с образцами и соответствующих позиций транзакций для образцов используются страницы "Транзакции с образцами".

Транзакция с образцами - это запись для передачи образца, поступления, раздачи образца или корректировки запасов. Для целей отслеживания Oracle CRM On Demand назначает каждой записи транзакции с образцами уникальный идентификатор. Пользователь создает транзакцию с образцами так, чтобы по всем перемещениям образцов и позиций для рекламных акций можно было отчитаться и провести выверку в конце периода учета запасов, а в течение периода учета запасов вести текущую инвентаризацию запасов продуктов. Каждая запись транзакции с образцами представляет отдельную транзакцию, которая может включать одну или несколько записей позиций строки (позиций транзакций). Транзакции связываются с соответствующим периодом учета запасов в зависимости от даты транзакции. Все операции раздачи образцов или позиций для рекламных акций создают транзакцию выплат (транзакцию с образцом для раздачи). Исходящая и входящая переадресация запасов для главного управления и торговых представителей создает две записи транзакций:

- Одну для *исходящей переадресации* для отправляющего объекта
- Одну для *входящей переадресации* для объекта, который получает образец

Торговые представители или главные управления могут создавать транзакции корректировки для учета расхождений в запасах из-за потерь, возвратов, обнаружения или ошибки оператора. Если транзакции с образцами имеют статус "Отправлено", в сведения о транзакции нельзя вносить никакие изменения. Если изменение необходимо, следует создать новую корректировку транзакции.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о транзакциях с образцами, вкладка "Транзакция с образцами" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей транзакций с образцами

Главная страница транзакций с образцами является отправным пунктом для управления транзакциями с образцами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы транзакций с образцами. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Предварительные операции и условия. Для работы с транзакциями с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Создание транзакции с образцами

Для создания новой транзакции с образцами необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные транзакции с образцами". Дополнительные сведения см. в разделе [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля транзакции с образцами](#) (см. "Поля транзакций с образцами" на стр. 536).

Можно создать следующие типы транзакций с образцами:

- **Отправленные транзакции.** Дополнительные сведения см. в разделе [Создание передачи образцов](#) (см. "Создание переноса образцов" на стр. 524).
- **Транзакции корректировки.** Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка транзакций с образцами](#) (на стр. 527).
- **Транзакции для потерь и находок.** Дополнительные сведения см. в разделе [Создание транзакций для потерянных и найденных образцов](#) (см. "Создание транзакций с потерянными и найденными образцами" на стр. 529).

Следующие типа транзакций создать нельзя, поскольку они создаются в Oracle CRM On Demand автоматически при каждой раздаче образцов торговыми представителями во время коммерческих визитов:

- **Транзакции выплат.** Можно просмотреть транзакции выплат. Если для транзакции выплат требуется изменение, необходимо создать новую транзакцию корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр транзакций выплат](#) (на стр. 530).
- **Транзакции получения.** Конечные пользователи должны подтвердить поступление образцов. Если количество образцов, полученных торговым представителем, отличается от количества отправленных ему образцов, необходимо создать транзакцию корректировки запасов для записи расхождения. Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение поступления запасов образцов](#) (см. "Подтверждение получения запасов образцов" на стр. 513).

Работа со списками транзакций с образцами

В разделе "Список транзакций с образцами" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для транзакций с образцами.

Список транзакций с образцами	Фильтры
Все транзакции с образцами	Все доступные для просмотра транзакции с образцами независимо от того, кому они принадлежат.
Транзакции корректировки	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Корректировка запасов".
Транзакции выплат	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к

Список транзакций с образцами	Фильтры
	типу "Выплаты".
Транзакции расхождения	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Расхождение".
Потерянные транзакции	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Корректировка запасов" с причиной "Потеря".
Полученные транзакции	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Входящая переадресация".
Недавно измененные транзакции с образцами	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.
Транзакции отправки	Все транзакции с образцами с именем текущего пользователя в поле "Владелец", которые относятся к типу "Исходящая переадресация".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних транзакций с образцами

В разделе "Недавно измененные транзакции с образцами" отображаются транзакции с образцами, которые были изменены последними, упорядоченные по дате изменения. Для раскрытия этого списка щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу транзакций с образцами

Если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, на главную страницу транзакций с образцами можно добавить некоторые или все из приведенных ниже разделов.

- Недавно созданные транзакции с образцами
- Недавно измененные транзакции с образцами
- Мои недавно созданные транзакции с образцами
- Мои недавно измененные транзакции с образцами

Для добавления разделов на главную страницу транзакций с образцами

- 1 На главной странице транзакций с образцами нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы транзакций с образцами" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами](#) (на стр. 520)
- [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 536)
- [Управление транзакциями с образцами](#) (на стр. 523)

Управление транзакциями с образцами

Пошаговые процедуры для управления транзакциями с образцами см. в следующих разделах:

- [Создание передачи образцов](#) (см. "[Создание переноса образцов](#)" на стр. 524)
- [Подтверждение полного поступления передачи образцов](#) (см. "[Подтверждение полного получения перенесенных образцов](#)" на стр. 525)
- [Подтверждение частичного поступления передачи образцов](#) (см. "[Подтверждение частичного получения переноса образцов](#)" на стр. 526)
- [Корректировка транзакций с образцами](#) (на стр. 527)
- [Создание транзакций для потерянных и найденных образцов](#) (см. "[Создание транзакций с потерянными и найденными образцами](#)" на стр. 529)
- [Просмотр транзакций выплат](#) (на стр. 530)
- [Добавление позиций транзакций в транзакцию с образцами](#) (см. "[Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#)" на стр. 530)
- [Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации](#) (см. "[Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций](#)" на стр. 531)
- [Раздача образцов во время коммерческого визита](#) (см. "[Раздача образцов в процессе коммерческих визитов \(вызовов\)](#)" на стр. 531)
- [Проверка электронных подписей](#) (на стр. 534)
- [Текущий контроль операций с образцами](#) (см. "[Отслеживание действий с образцами](#)" на стр. 535)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Вложение файлов в записи через поля дополнения](#) (на стр. 109)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

- [Транзакции с образцами](#) (на стр. 520)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами](#) (на стр. 520)
- [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 536)
- [Поля позиций транзакций](#) (на стр. 542)

Создание переноса образцов

Перенос образцов представляет собой отправленную транзакцию с типом "Перенос из" или "Возврат". Перенос образцов создается каждый раз при обмене образцами продуктов внутри компании. Эта процедура может использоваться:

- Администратором образцов для отправки поставок конечным пользователям в выездном обслуживании
- Конечными пользователями для обмена образцами между собой
- Конечными пользователями для возврата образцов в главное управление

После отправки переноса образцов в Oracle CRM On Demand получатель принимает его с типом "Перенос в". После подтверждения поступления транзакции получателем в Oracle CRM On Demand в инвентаризацию запасов вводятся новые запасы и уменьшается число позиций запасов в записи запасов отправителя.

Перед началом работы. Для создания переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура создания записи исходящего переноса или возврата

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Перенос из" или "Возврат":

- **Перенос из.** Означает перенос образцов другому пользователю.
 - **Возврат.** Указывает, что образцы возвращаются в главное управление. Обычно образцы возвращаются по причине истечения их срока хранения или повреждения (с последующим уничтожением).
- 3 Установите статус "Выполняется".
 - 4 Введите имя получателя образца в поле "Перенос в".
 - 5 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами (дополнительные сведения см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 536)) и нажмите "Сохранить".
 - 6 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции, как описано в разделе [Добавление позиции транзакции в транзакцию с образцами](#) (см. "[Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#)" на стр. 530).
 - 7 Добавьте или измените книги, связанные с записью, при необходимости.
 - 8 Нажмите "Отправить".

Если ошибки не обнаружены, новая запись исходящего переноса или возврата получает статус "В переходном состоянии" и в Oracle CRM On Demand автоматически создается новая запись транзакции получателя с типом "Перенос в" и статусом "В переходном состоянии".

Любые сведения о книгах, связанные с транзакцией исходящего переноса или возврата, копируются в транзакцию нового получателя.

Новая запись полученной транзакции наследует все позиции строки позиции транзакции из записи транзакции исходящего переноса или возврата.

Подтверждение полного получения перенесенных образцов

Oracle CRM On Demand поддерживает электронное перемещение запасов образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание переноса образцов](#) (на стр. 524). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить поступление образцов перед тем как Oracle CRM On Demand может перенести новые запасы в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтвердить полное (как описано в предыдущей процедуре) или частичное получение перенесенных образцов, как описано в разделе [Подтверждение частичного получения переноса образцов](#) (на стр. 526).

Если у конечного пользователя при подтверждении получения перенесенных образцов еще отсутствуют записи, соответствующие продукту образца, партии образца или периоду учета запасов, связанному с переносимыми запасами образца, в Oracle CRM On Demand создаются соответствующие записи.

Перед началом работы. Для подтверждения получения переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура подтверждения полного получения переноса образцов

- 1** На главной странице транзакций с образцами выберите в разделе списка транзакций с образцами "Полученные транзакции".
- 2** На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию, которую требуется подтвердить.
Открываемая транзакция должна иметь тип "Перенос в" и статус "В переходном состоянии".
- 3** Просмотрите сведения о транзакции и в разделе "Позиции транзакции" введите значения в полях "Полученное количество", чтобы отобразить количество полученных продуктов-образцов.
Поле "Отгруженное количество", в котором отображается количество отгруженных позиций, доступно только для чтения.
- 4** Щелкните "Подтвердить".
Если полученное и отгруженное количество совпадают, транзакция приобретает статус "Обработано", и необходимо подтвердить полное получение переноса образцов.
Если полученное и отгруженное количество не совпадают, можно либо закрыть транзакцию с расхождением, либо сохранить ее открытой со статусом "Получено частично". Дополнительные сведения см. в разделе [Подтверждение частичного получения переноса образцов](#) (на стр. 526).

ПРИМЕЧАНИЕ. Количества перенесенных образцов не отображаются в запасах конечных пользователей, пока те не подтвердят получение образцов.

Подтверждение частичного получения переноса образцов

Oracle CRM On Demand поддерживает электронное перемещение запасов образцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание переноса образцов](#) (на стр. 524). Образцы направляются получателю, который должен подтвердить поступление образцов перед тем как Oracle CRM On Demand может перенести новые запасы в активный период учета запасов получателя.

Конечные пользователи могут подтвердить полное получение переноса образцов, как описано в разделе [Подтверждение полного получения переноса образцов](#) (см. "Подтверждение полного получения перенесенных образцов" на стр. 525), или частичное получение переноса образцов (как описано в следующей процедуре).

Если у конечного пользователя при подтверждении получения перенесенных образцов еще отсутствуют записи, соответствующие продукту образца, партии образца или периоду учета запасов, связанному с переносимыми запасами образца, в Oracle CRM On Demand создаются соответствующие записи.

Перед началом работы. Для подтверждения получения переноса образцов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура подтверждения частичного получения переноса образцов

- 1** На главной странице транзакций с образцами выберите в разделе списка транзакций с образцами "Полученные транзакции".

- 2 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию, которую требуется подтвердить.

Открываемая транзакция должна иметь тип "Перенос в" и статус "В переходном состоянии".

- 3 Просмотрите сведения о транзакции и в разделе "Позиции транзакции" введите значения в полях "Полученное количество", чтобы отобразить количество полученных продуктов-образцов.

Поле "Отгруженное количество", в котором отображается количество отгруженных позиций, доступно только для чтения.

- 4 Щелкните "Подтвердить".

Если полученное и отгруженное количество не совпадают, появится сообщение об ошибке, указывающее, что суммы переноса отличаются.

- 5 Выполните одно из следующих действий.

- Нажмите кнопку ОК, закрыть транзакцию с расхождением.

В этом случае в Oracle CRM On Demand автоматически создается транзакция расхождения со статусом "Обработано с расхождением".

- Нажмите кнопку "Отмена", чтобы оставить транзакцию открытой со статусом "Получено частично".

Если полученное и отгруженное количество совпадают, транзакция приобретает статус "Обработано", и необходимо подтвердить полное получение переноса образцов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Количества переносов образцов не отображаются в запасах конечных пользователей, пока те не подтвердят получение образцов.

Корректировка транзакций с образцами

Торговые представители должны отслеживать запасы и гарантировать учет каждого образца при выверке. Функция корректировки позволяет администраторам образцов и конечным пользователям исправлять данные по запасам образцов путем корректировки прошлых транзакций с образцами (уже обработанных). К распространенным основаниям для корректировки прошлых транзакций с образцами относятся утрата или кража продукта, ошибки подсчета или ввода данных. Можно добавлять продукты или исправлять количества для любого типа транзакций с образцами (расходы или транзакции для перенесенных, утраченных, украденных, полученных, розданных образцов и т. п.). Корректировки используются для выверки исходного количества из записи администратора образцов с существующим количеством при проведении торговым представителем инвентаризации физических запасов.

Корректировка возможна для транзакции любого типа со статусом "Обработано". После обработки существующей транзакции ее повторная корректировка не допускается. Необходимо создать новую запись корректировки запасов. Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Корректировка существующей записи корректировки запасов](#) (на стр. 528)
- [Создание новой записи корректировки запасов](#) (на стр. 528)

Перед началом работы. Для создания корректировок (транзакций с образцами с типом "Корректировка запасов") роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Корректировка существующей записи корректировки запасов

Корректировка возможна для транзакции любого типа со статусом "Обработано". После обработки существующей транзакции ее повторная корректировка не допускается. Необходимо создать новую запись корректировки. См. раздел [Создание новой записи корректировки запасов](#) (на стр. 528).

Перед началом работы. Для корректировки существующих записей корректировки запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Процедура исправления существующей записи корректировки запасов

- 1 На странице списка транзакций с образцами откройте транзакцию с типом "Корректировка запасов" и статусом "Обработано".
- 2 Добавьте или измените книги, связанные с записью, при необходимости.
- 3 Щелкните "Корректировка".
На этом шаге создается новая транзакция типа "Корректировка запасов" со статусом "Выполняется".
Все позиции строки позиции транзакции копируются в новую запись. Все сведения, связанные с исходной транзакцией, копируются в новую транзакцию.
- 4 При необходимости измените ключевые сведения о транзакции.
Дополнительные сведения о полях в данной области страницы см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#) (на стр. 536).
- 5 При необходимости измените позиции транзакции.
Например, можно изменить количество для существующей позиции строки позиции транзакции, добавить новую или удалить существующую позицию строки позиции транзакции.
Дополнительные сведения о полях в этой области страницы см в разделе [поля позиций транзакции](#) (см. "Поля позиций транзакций" на стр. 542).
- 6 Щелкните "Отправить" для отправки новой записи корректировки запасов.
Если ошибок не обнаружено, новая запись транзакции с запасами получает статус "Отправлено".

Создание новой записи корректировки запасов

Чтобы устранить расхождения между общей и электронной инвентаризацией, конечные пользователи и администраторы образцов должны создать и отправить транзакции корректировки. Торговые представители и администраторы образцов записывают изменения в своих транзакциях с образцами путем создания новых записей транзакций с образцами с типом "Корректировка запасов".

Перед началом работы. Для создания записей корректировки запасов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Процедура создания новой записи корректировки запасов

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Корректировка запасов".
- 3 Введите причину в поле "Основание", например "Потеряны образцы", "Найдены образцы" или "Начальное число".
- 4 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами и нажмите "Сохранить".
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#). (см. "[Поля транзакций с образцами](#)" на стр. 536)
- 5 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции, как описано в разделе [Добавление позиции транзакции в транзакцию с образцами](#) (см. "[Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#)" на стр. 530).
- 6 Нажмите "Отправить".

Создание транзакций с потерянными и найденными образцами

Торговые представители могут записывать любые транзакции с потерянными или найденными образцами, обнаруженными в своих запасах, создавая новые записи транзакций с этими образцами.

Перед началом работы. Для создания транзакций с потерянными и найденными образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Процедура создания новой записи транзакции с потерянными и найденными образцами

- 1 На странице "Список транзакций с образцами" нажмите "Создать".
- 2 На странице изменения транзакций с образцами выберите в качестве типа транзакции "Корректировка запасов".
- 3 Введите причину в поле "Основание", например "Потеряно", "Найдено".
- 4 Заполните остальные поля на странице изменения транзакций с образцами и нажмите "Сохранить".
Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#). (см. "[Поля транзакций с образцами](#)" на стр. 536)
- 5 Добавьте по крайней мере одну позицию строки позиции транзакции.
Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#) (на стр. 530).
- 6 Нажмите "Отправить".

Просмотр транзакций выплат

Конечные пользователи не могут создавать транзакции расходов (транзакции раздачи образцов). Транзакции расходов автоматически создаются в Oracle CRM On Demand при раздаче образцов торговыми представителями в процессе коммерческих визитов (вызовов).

ПРИМЕЧАНИЕ. Конечные пользователи не могут создавать транзакции получения. Oracle CRM On Demand автоматически создает транзакции "Перенос в" при возврате торговыми представителями ранее розданных образцов или передаче ими образцов в главное управление или другому торговому представителю.

Перед началом работы. Для просмотра транзакций расходов роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура просмотра транзакций расходов

- 1 На главной странице транзакций с образцами выберите транзакции расходов (выплат) в разделе списка транзакций с образцами.
- 2 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть транзакцию расходов, которую требуется просмотреть.
- 3 На открытой странице сведений о транзакциях с образцами просмотрите ключевые сведения о транзакции, сведения о ключевом контакте и сведения о позициях транзакции.

Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля транзакций с образцами](#). (см. "Поля транзакций с образцами" на стр. 536)

Конечные пользователи не могут обновлять или изменять какую-либо информацию на этой странице. Если для транзакции выплат требуются изменения или исправления, необходимо создать новую транзакцию корректировки запасов. См. [Создание новой записи корректировки запасов](#) (на стр. 528).

ПРИМЕЧАНИЕ. Аналогичным способом можно также просмотреть транзакции получения, выбрав соответствующий вариант из списка транзакций с образцами.

Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами

Используйте страницу изменения транзакции с образцами для добавления позиции строки в транзакцию с образцами или обновления сведений о существующей позиции строки в транзакцию с образцами.

Перед началом работы. Для добавления позиций в транзакции с образцами роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура добавления позиций в транзакцию с образцами

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.

- 2 На странице сведений о транзакциях с образцами выберите в разделе "Позиции транзакций" команду "Создать".
- 3 На странице "Редактирование позиции транзакции" заполните требуемые поля и нажмите "Сохранить".

Дополнительные сведения о полях на этой странице см. в разделе [Поля позиций транзакций](#). (см. "Поля позиций транзакций" на стр. 542)

Связанные разделы

Информацию, связанную с позициями транзакций, см. в следующих разделах.

- [Позиции транзакции](#) (на стр. 540)
- [Управление позициями транзакции](#) (на стр. 540)
- [Поля позиций транзакций](#) (на стр. 542)

Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций

Для исправления расхождений между общей и электронной инвентаризациями (записанных в Oracle CRM On Demand при переносе образцов) администраторы образцов и конечные пользователи должны создавать и отправлять транзакции корректировки.

Исправление расхождений общей и электронной инвентаризации также является важным шагом в [Процессе выверки запасов](#) (см. "Процесс выверки запасов" на стр. 513).

Перед началом работы. Для исправления расхождений между общей и электронной инвентаризациями роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и "Включить корректировку образцов".

Администраторы образцов и торговые представители могут использовать один или все из следующих параметров для исправления расхождений между общими и электронными инвентаризациями:

- Создание и отправка транзакции корректировки с одной или несколькими позициями строк. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание новой записи корректировки запасов](#) (на стр. 528).
- Корректировка записей позиций строк ранее введенных, но еще не отправленных транзакций. Дополнительные сведения см. в разделе [Корректировка существующей записи корректировки запасов](#) (на стр. 528).

Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)

В процессе коммерческих визитов (вызовов) торговые представители раздают пробные образцы из своих запасов терапевтам, фармацевтам, клиникам, больницам и другим соответствующим контактам. Торговые представители должны выполнить следующие действия.

- Вести учет всех розданных образцов.

- Проверить соответствие каждого образца специальности врача.
- Взять авторизованные подписи, чтобы завершить транзакцию.

Раздаче подлежат только продукты, относящиеся к категории образцов (т. е. продукты с типом категории "Розданные образцы" или "Доставленные рекламные позиции"), которые были распределены и находятся в наличии в запасах торгового представителя.

Перед началом работы. Для раздачи образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов) роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процесс раздачи образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)

- 1 На главной странице контактов откройте контакт, которому требуется доставить образцы.
- 2 На странице сведений о контакте в разделе вызовов нажмите "Создать вызов" или "Автовызов", чтобы добавить новую позицию строки.
 - При нажатии "Создать вызов" открывается страница "Изменение вызова", где требуется вручную ввести данные для новой записи вызова.

Убедитесь, что в поле "Тип" указано значение "Вызов". В противном случае будут недоступны следующие связанные позиции: "Пробные образцы", "Доставленные рекламные позиции", "Продукты с подробными сведениями".
 - При нажатии "Автовызов" открывается страница "Сведения о вызове", где для новой записи вызова автоматически вводятся следующие данные полей:
 - В поле "Статус" устанавливается значение "Запланировано".
 - В поле "Дата окончания" устанавливается значение, равное дате начала плюс 30 минут.
 - В поле "Тип" устанавливается значение "Вызов".
- 3 На странице "Изменение вызова" или "Сведения о вызове" выполните следующие действия:
 - a Для заполнения новой записи данными существующего шаблона интеллектуального вызова нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Интеллектуальный вызов" и выберите интеллектуальный вызов.
 - b Введите или обновите информацию.

Дополнительные сведения о полях на странице редактирования вызовов см. в разделе [Отслеживание посещений \(коммерческих предложений по телефону\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).
 - c Нажмите "Сохранить" в случае страницы "Изменение вызова".
- 4 На странице "Сведения о вызове" в разделе "Розданные образцы" нажмите кнопку "Создать".
- 5 На странице редактирования розданных образцов щелкните значок поиска в поле "Продукт" и выберите продукт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно выбирать только продукты, относящие к типу "Розданные образцы" (или доставленные рекламные позиции при раздаче рекламных позиций), которые были

распределены и находятся в наличии в запасах торгового представителя и активны на текущую дату вызова.

- 6 Щелкните значок поиска в поле "Номер партии" и выберите соответствующий номер партии для выбранного продукта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии образцов, для которых установлен флажок "Запасы по партии"). Если номера партий не используются для отслеживания образцов, этот шаг можно пропустить.

- 7 Введите количество образцов для раздачи в поле "Количество" и нажмите кнопку "Сохранить".

Если все перечисленные ниже условия истинны, при нажатии кнопки "Сохранить" в Oracle CRM On Demand создается и отправляется транзакция *расходов* с позицией строки для каждого пробного образца для вызова для обновления запасов образцов. Если транзакция расходов выполнена успешно, Oracle CRM On Demand присваивает вызову статус "Отправлено".

- Все образцы существуют в запасах образцов в периоде, определяемом датой и временем вызова.
- Период, в котором записываются образцы, является невыверенным периодом. Для выверенного периода появится сообщение об ошибке.
- Для розданных образцов, отслеживаемых по номерам партий, указан допустимый номер партии.
- Введенное значение количества не превышает максимальное количество, разрешенное для выдачи при коммерческом визите.
- Максимальное количество, разрешенное для выдачи в течение периода распределения, не превышено при вводе значения количества.

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздача рекламных позиций осуществляется аналогичным способом с помощью кнопки "Создать" в разделе "Рекламные позиции" на странице сведений о вызове. Позиции строк продуктов с подробными сведениями обрабатываются аналогично с помощью кнопки "Создать" в разделе "Продукты с подробными сведениями" на странице сведений о вызове.

Связанные разделы

Информацию, связанную с пробными образцами, см. в следующих разделах.

- [Распределения](#) (на стр. 545)
- [Управление распределениями](#) (на стр. 547)
- [Поля распределений](#) (на стр. 548)
- [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "[Отслеживание посещений \(предложения о продаже\) клиентов](#)" на стр. 141)

Электронные подписи

В Oracle CRM On Demand существует возможность безопасного хранения данных подписи для розданных образцов в графическом формате. Изображения подписей хранятся в Oracle CRM On Demand в стандартных графических форматах. Изображение подписи представляет собой серию x- и y-координат или строк, которые могут храниться в базе данных Oracle CRM On Demand.

С каждым действием для вызова, записанным для образцов, которые были розданы в течение вызова для продаж, должно быть связано изображение подписи. Получение электронной подписи лица (или компании), получивших образцы, входит в обязанности торгового представителя, выдавшего их. Подпись может быть зафиксирована на бумаге или зарегистрирована во внешнем приложении (например, с помощью мобильного карманного устройства), а затем загружена в Oracle CRM On Demand с помощью интерфейса веб-служб. Торговый представитель должен зарегистрировать подпись при выдаче образцов и не может доставить образцы без получения авторизованной подписи.

Администраторы и авторизованные пользователи могут просматривать изображения подписей для образцов на странице сведений о подписях, но не могут создавать, обновлять или удалять их. На странице сведений о подписях перечислены четыре зарегистрированные последними подписи для розданных образцов. Администраторы образцов должны регулярно проверять изображения подписей на странице сведений о подписях, чтобы гарантировать согласованность подписей, собранных от каждого контакта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступ к изображениям подписи для образца могут получить только назначенные роли, которым разрешен их просмотр. Только роли, которым назначены полномочия "Подпись", могут просматривать изображения подписей.

Проверка электронных подписей

Следующая процедура позволяет проверить подпись, связанную с действием для вызова для розданных образцов. В этой процедуре предполагается, что тип записи подписи представлен как связанная позиция на странице сведений о вызове. Дополнительные сведения об отображении сведений о связанной позиции см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193).

Доступ к фактическим изображениям подписи для образца могут получить только назначенные роли, которым разрешен их просмотр. Только роли, которым назначены полномочия "Подпись", могут просматривать изображения подписей.

Дополнительные сведения о подписях см. в разделе [Электронные подписи](#) (на стр. 533).

Перед началом работы. Для проверки электронных подписей роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами" и (при необходимости) "Подпись".

Процедура проверки подписей для образцов

- 1 На главной странице контактов откройте нужный контакт.
- 2 На странице сведений о контакте в разделе "Вызовы" выполните детализацию по полю "Тема", чтобы открыть нужную запись действия с вызовом.
- 3 На странице сведений о контакте в разделе "Вызовы" выполните детализацию по полю "Заголовок", чтобы открыть запись подписи для образца, которую требуется просмотреть.

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменение существующей или создание новой записи подписи невозможно.

- 4 На странице "Сведения о подписи" можно просмотреть сведения о подписи.

В следующей таблице представлены дополнительные сведения о некоторых полях на странице "Сведения о подписи".

Поле	Описание
Заголовок подписи	<p>В поле "Заголовок подписи" отображаются следующие сведения.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Фамилия контакта. Фамилия получателя образцов. ■ Имя контакта. Имя получателя образцов. ■ Дата подписи. Дата доставки образцов и дата регистрации авторизованной подписи. ■ Адрес. Адрес получателя образцов. ■ Имя и фамилия торгового представителя. Имя и фамилия торгового представителя, выдавшего образцы.
Текст отказа от ответственности	<p>В этом поле отображается текст отказа от ответственности, связанный с розданными образцами, который нельзя открыть или изменить.</p>
Элемент управления \"Подпись\"	<p>Нажмите эту кнопку, чтобы открыть изображение подписи, в котором содержатся следующие сведения.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Системный идентификатор подписи для образца. Уникальный идентификатор, связанный с подписью для образца. ■ Идентификатор действия. Уникальный идентификатор записи действия с образцом, с которым связана подпись. ■ Дата вызова. Дата доставки образцов и дата регистрации авторизованной подписи. ■ Текст отказа от ответственности. Текст отказа от ответственности, связанный с пробными образцами. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для открытия и просмотра подписей, зарегистрированных при выдаче образцов, роль пользователя должна включать полномочия "Подпись". Если полномочия "Подпись" не предоставлены, элемент управления "Подпись" будет неактивен.</p>

Отслеживание действий с образцами

Администратор образцов несет ответственность за запасы образцов компании и их соответствие официальным правилам и положениям.

Перед началом работы. Для отслеживания действий с образцами роли пользователя должны быть назначены административные полномочия, включая следующие:

- Полномочия "Включить основные операции с образцами"
- Полномочия "Включить корректировку образцов"

Чтобы контролировать действия с образцами, щелкните список, который требуется отслеживать, в разделе "Список транзакций с образцами" на главной странице транзакций с образцами. В следующей таблице описывается назначение каждого списка.

Список транзакций с образцами	Фильтры
Транзакции расходов	Вывод всех отправленных и розданных образцов Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все выданные образцы.
Отправленные транзакции	Вывод всех отправленных и перенесенных образцов Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все возвращенные образцы или поставки, перенесенные между конечными пользователями.
Полученные транзакции	Вывод всех отправленных и полученных образцов. Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать полученные поставки между конечными пользователями.
Корректировки транзакций	Отображение всех отправленных транзакций корректировки. Отслеживание данного списка позволяет администратору образцов просматривать все типы транзакций корректировки, отправленные конечными пользователями и администраторами образцов для выверки расхождений между общими инвентаризациями и записями в Oracle CRM On Demand.
Потерянные транзакции	Вывод всех потерянных образцов, отправленных в качестве корректировок. Отслеживание данного списка позволяет администратору просматривать все потерянные образцы.

Дополнительные сведения о просмотре или создании этих списков см. в разделах [Работа со списками](#) (на стр. 77) и [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть список, щелкните его имя.

Чтобы создать новый список, нажмите кнопку "Создать".

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Поля транзакций с образцами

Страница "Редактирование транзакции с образцами" используется для добавления транзакции с образцами или обновления сведений существующей транзакции с образцами. На странице "Редактирование транзакции с образцами" отображается полный набор полей транзакции с образцами.


СОВЕТ. Редактирование сведений о транзакции с образцами возможно также на страницах "Список транзакций с образцами" и "Сведения о транзакциях с образцами". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях транзакций с образцами. В зависимости от типа открытой транзакции с образцами ("Перенос в", "Перенос из", "Корректировка запасов", "Расходы", "Потерянные пробы") могут быть доступны не все эти поля.

Поле	Описание
Ключевые сведения о транзакции	
Имя	Уникальный идентификатор транзакции с образцами (генерируется автоматически).
Дата	<p>Дата транзакции с образцами.</p> <p>При вводе даты, которая приходится на активный период учета запасов, поля "Период учета запасов: начальная дата" и "Дата окончания периода запасов" заполняются автоматически. Если введенная дата не приходится ни на один из существующих периодов учета запасов или дата позже текущей системной даты, отображается сообщение об ошибке.</p> <p>Создание транзакций с образцами для выверенных периодов невозможно. Если введенная дата приходится на выверенный или неактивный период, отображается сообщение об ошибке.</p>
Тип	<p>Существуют следующие типы транзакций с образцами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Перенос из ■ Корректировка запасов ■ Потерянные пробы ■ Выплаты ■ Перенос в <p>Транзакции "Перенос из", "Корректировка запасов" и "Потерянные пробы" создаются пользователем, транзакции "Расходы" и "Перенос в" создаются системой.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Очень важно не настраивать список выбора типа для настройки полей транзакций с образцами и не изменять его порядок, поскольку может быть затронута функциональная возможность каскадного списка выбора.</p>
Статус	<p>Существуют следующие статусы транзакций с образцами:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Выполняется ■ Отправлено

Поле	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обработано с расхождениями ■ В пути ■ Обработано ■ Скорректировано
Ожидаемая дата доставки	Дата, на которую должен быть доставлен образец.
Учетный номер	Уникальный номер, который может использоваться пользователем и клиентом для отслеживания доставки образца.
Число отправленных пакетов	Число пакетов, включенных в образец.
Перенос в	<p>Лицо, зарегистрированное в качестве получателя транзакции исходящего переноса. Это лицо получает образец и должно подтвердить его получение.</p> <p>При создании транзакции исходящего переноса это поле обязательно.</p>
Перенос из	Лицо, переносящее образец (создавшее транзакцию "Перенос из")
Период учета запасов: начальная дата	<p>Начальная дата периода учета запасов, связанного с транзакцией с образцами. Это поле доступно только для чтения и заполняется автоматически только в том случае, если введенная дата приходится на активный период учета запасов.</p> <p>Период учета запасов ограничивает доступные для выбора номера партий продуктов и образцов при добавлении позиций строки позиции транзакции. Это гарантирует также, что для выбранного периода учета запасов можно выбрать только допустимые номера партий продуктов и образцов.</p>
Дата окончания периода запасов	<p>Дата окончания периода учета запасов, связанного с транзакцией с образцами. Это поле доступно только для чтения и заполняется автоматически только в том случае, если введенная дата приходится на неактивный период учета запасов.</p> <p>Период учета запасов ограничивает доступные для выбора номера партий продуктов и образцов при добавлении позиций строки позиции транзакции. Это гарантирует также, что для выбранного периода учета запасов можно выбрать только допустимые номера партий продуктов и образцов.</p>
Основание корректировки	<p>Основание для создания корректировки транзакции с образцами. Возможные коды оснований:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Не реализовано ■ Найдено ■ Хищение ■ Субъективная ошибка

Поле	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Начальное число ■ Запрос
Примечания	В этом поле пользователь может ввести дополнительные сведения о транзакции с образцами.
Дополнение	<p>Если это поле отображается на странице, можно вложить файл в запись транзакции с образцами. Первоначально на странице "Правка" для записи это поле содержит значок скрепки для бумаг:</p>  <p>Щелкнув значок скрепки для бумаг на странице "Правка" для записи и выбрав файл, который требуется загрузить, можно вложить файл в запись транзакции с образцами.</p> <p>После загрузки файла и сохранения записи в поле "Дополнение" на странице сведений для записи отображается имя и размер файла дополнения. На странице "Правка" для записи в этом поле также отображается значок скрепки для бумаг и значок "X", который можно использовать для удаления файла.</p> <p>В каждую запись транзакции с образцами можно вложить только один файл.</p> <p>Инструкции по вложению файлов в записи через поле дополнения и сведения об ограничениях на размеры и типы файлов см. в разделе Вложение файлов в записи через поля дополнения (на стр. 109).</p>

Ключевая информация о контакте

ПРИМЕЧАНИЕ. Эти сведения, предназначенные только для чтения, указываются только для транзакций расходов. Oracle CRM On Demand автоматически создает транзакции расходов всегда, когда торговые представители раздают или расходуют образцы во время коммерческого визита. Дополнительные сведения см. в разделе [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531) и [Просмотр транзакций расходов](#) (см. "Просмотр транзакций выплат" на стр. 530).

Контакт	Полное имя врача или контакта в больнице, которому произведена раздача.
Имя контакта	Имя контакта, которому произведена раздача.
Фамилия контакта	Фамилия контакта, которому произведена раздача.
Тип контакта	Тип контакта.
Компания контакта	Субъект (организация), связанный с контактом.
Электронная почта контакта	Адрес электронной почты этого контакта.

Связанная информация

Сведения, связанные с транзакциями с образцами, см. в следующих разделах:

- [Транзакции с образцами](#) (на стр. 520)
- [Работа с главной страницей транзакций с образцами](#) (на стр. 520)
- [Управление транзакциями с образцами](#) (на стр. 523)

Позиции транзакции

Страницы позиций транзакции позволяют создавать, обновлять и отслеживать позиции транзакций для образцов.

В *позиции транзакции* записаны сведения об образце или рекламных позициях, связанных с транзакцией с образцами. Для каждой транзакции с образцами должна существовать одна или несколько позиций строки позиции транзакции. Эти сведения используются для расчета инвентаризации для торгового представителя. Транзакции с образцами используются в процессе выверки для учета всех образцов и рекламных позиций, назначенных торговому представителю.

Управление позициями транзакции

Пошаговые процедуры управления позициями транзакций см. в разделах:

- [Изменение образца в позиции транзакции](#) (на стр. 541)
- [Изменение партии образцов в позиции транзакции](#) (на стр. 541)
- [Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами](#) (на стр. 530)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

- [Позиции транзакции](#) (на стр. 540)

- [Поля позиций транзакций](#) (на стр. 542)
- [Поля продукта](#) (на стр. 543)

Изменение образца в позиции транзакции

Страница редактирования продукта позволяет изменить образец в позиции транзакции. Она содержит полный набор полей для продукта.

Перед началом работы. Для изменения образцов в позиции транзакции роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура изменения образца в позиции транзакции

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.
ПРИМЕЧАНИЕ. Запись открываемой транзакции должна иметь статус "Выполняется". Транзакции со статусом "Отправлено" не подлежат изменению.
- 2 На странице сведений о транзакции с образцами перейдите к позиции строки позиции транзакции, которую требуется изменить.
- 3 В поле "Образец" позиции строки позиции транзакции щелкните значок поиска, чтобы при необходимости выбрать другой образец для связывания с позицией строки позиции транзакции.
- 4 В поле "Образец" позиции строки позиции транзакции щелкните имя образца, нажмите кнопку "Изменить" на странице сведений о продукте и внесите в полях необходимые изменения.
Дополнительные сведения см. в разделе [Поля продукта](#) (на стр. 543).

Изменение партии образцов в позиции транзакции

Страница редактирования партии образцов позволяет изменить партию образцов в позиции транзакции. Она содержит полный набор полей для партии образцов.

Перед началом работы. Для изменения партии образцов в позиции транзакции роль пользователя должна включать полномочия "Включить основные операции с образцами".

Процедура изменения партии образцов в позиции транзакции

- 1 На странице списка транзакций с образцами выполните детализацию по полю "Имя", чтобы открыть нужную запись транзакции.
ПРИМЕЧАНИЕ. Запись открываемой транзакции должна иметь статус "Выполняется". Транзакции со статусом "Отправлено" не подлежат изменению.
- 2 На странице сведений о транзакции с образцами перейдите к позиции строки позиции транзакции, которую требуется изменить.

- 3** В поле "№ партии" позиции строки транзакции щелкните значок поиска, чтобы при необходимости выбрать другую партию образцов для связывания с позицией строки транзакции.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (т. е. партии образцов, для которых установлен флажок "Запасы по партии").

- 4** В поле "№ партии" позиции строки транзакции щелкните имя партии образцов, нажмите кнопку "Изменить" на странице сведений о партии образцов и внесите в полях необходимые изменения (дополнительные сведения см. в разделе [Поля партии образцов](#) (см. "Поля партий образцов" на стр. 553)).

Поля позиций транзакций

Используйте страницу "Редактирование позиции транзакции" для добавления позиции транзакции или обновления данных для существующей позиции транзакции.

СОВЕТ. Позиции транзакции также можно редактировать на странице "Сведения о позиции транзакции". Подробнее об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся сведения о некоторых полях позиций транзакций.

Поле	Описание
Номер строки	Уникальный номер, назначаемый каждой позиции вручную.
Образец	Имя образца или рекламной позиции.
№ партии	<p>Уникальный номер или имя, назначаемые образцу в целях отслеживания. Образец может отслеживаться по номеру партии или нет. Это необязательное поле.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. При добавлении или обновлении позиции транзакции щелкните значок поиска, чтобы выбрать партию образцов. Для выбора доступны только партии образцов, отслеживаемые в запасах по номеру партии (например, партии образцов, для которых установлен флажок "Запасы по партии"). Дополнительные сведения о партиях образцов см. в разделе Партии образцов (на стр. 550) и Поля партий образцов (на стр. 553).</p>
Количество	<p>Количество образца. Это поле является обязательным.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если значение количества меньше начального количества запасов образцов, перенесенного из главного управления, необходимо использовать числовое значение со знаком минус. Это поле используется для записи корректировок, например потерь, хищений или субъективных ошибок.</p>

Связанные разделы

Информацию, связанную с позициями транзакций, см. в следующих разделах.

- [Позиции транзакции](#) (на стр. 540)
- [Управление позициями транзакции](#) (на стр. 540)
- [Добавление позиций транзакций в транзакцию с образцами](#) (см. "Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами" на стр. 530)

Поля продукта

Используйте страницу редактирования продуктов для определения списка продуктов компании и управления им. На этой странице показан полный набор полей для продукта. Дополнительные сведения о настройке продуктов см. в разделе [Настройка продуктов компании](#) (на стр. 1675).

СОВЕТ. Продукты можно редактировать также на странице "Сведения о продукте". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях продукта.

Поле	Описание
Ключевая информация о продукте	
Название продукта	Название данного продукта.
Категория продукта	<p>Категория продукта, определенная администратором продукта в компании. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Пробные образцы ■ Доставленная рекламная позиция <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Не меняйте встроенные данные для категории продукта. В Oracle CRM On Demand существуют предварительно созданные фильтры для розданных образцов и доставленных рекламных позиций. Можно добавить новые категории продуктов на основе требований клиентов.</p>
Решение	<p>Файл изображения продукта, связанный с данным продуктом. Файл изображения используется для описания продукта во время коммерческих визитов.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле доступно в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition и может отсутствовать в конфигурации пользователя. Если это поле необходимо, но недоступно, обратитесь к администратору компании.</p>

Поле	Описание
Артикул	Артикул производителя, связанный с продуктом. Артикул указывается компанией.
Заказ разрешен	<p>Флажок, определяющий способ заказа образца продукта.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок установлен, продукт может быть заказан торговым представителем и отгружен из компании для врача, клиники или больницы. ■ Если флажок снят, образец может быть получен только при раздаче образцов торговым представителем.
Тип	<p>Существуют следующие типы продуктов:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Продукт. Физическая позиция, произведенная клиентом. ■ Обслуживание. Событие с добавленной стоимостью, предоставляющее клиенту услугу. Может включать такие позиции, как время на проведение консультаций. ■ Обучение. Событие с добавленной стоимостью, предоставляющее клиенту образовательные услуги, в том числе лабораторные работы, руководства, участие в учебных курсах, лекциях и т. п.
Статус	<p>Компания определяет статус продукта. Возможные значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Доступно. Продукт доступен для переноса и раздачи образцов. ■ Активно. Для продукта существуют активные переносы и раздачи образцов. ■ Отложено. Продукт не готов к раздаче в качестве образцов, но подготовка ведется. ■ Комплект. Группа взаимосвязанных продуктов или услуг, скомплектованных вместе. ■ Прототип. Продукт не готов к тому, чтобы быть общедоступным, но образец продукта доступен для исследования или изучения. ■ Прекращено. Продукт уже недоступен для переноса и раздачи образцов и не будет доступен в будущем. ■ Закрыто. Означает то же, что и "Прекращено", за исключением того, что продукт будет доступен, пока не закончатся образцы для переноса или раздачи.
Дополнительные сведения	
Создана	Дата, штамп времени и пользователь, создавший данную запись.
Изменено	Дата, штамп времени и пользователь, изменивший данную запись.
Описание	Описание образца продукта.

Распределения

Страницы распределений используются для создания, обновления и отслеживания распределений образца.

Администратор образцов фармацевтической компании определяет запись распределения. В этой записи распределения указан период времени, в течение которого образцы продуктов предоставляются торговым представителям для распределения контактными лицами клиник, больниц или врачей. Кроме того, в сведениях о распределении определена следующая информация:

- Количество образцов конкретного продукта, которое можно распределить в определенное время
- Максимальное количество образцов, которое может распределить торговый представитель данному расположению

Эта функция позволяет администратору образцов задавать эти параметры на уровне продукта и передавать эту информацию всем торговым представителям. При использовании распределений можно указать период распределения, распределить образцы в течение этого периода распределения, просмотреть список образцов, доступных для каждого периода распределения, и задать максимальные параметры для распределения этого образца в течение данного периода распределения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о распределениях, вкладка "Распределения" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей распределений

Главная страница распределений является отправной точкой для управления распределениями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы распределений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Предварительные операции и условия. Для работы с распределениями роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

Создание распределения

Для создания нового распределения администратору образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные распределения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля распределений](#) (на стр. 548).

Работа со списками распределений

В разделе "Список распределений" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для распределений.

Список распределений	Фильтры
Все распределения	Все доступные для просмотра распределения независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные распределения	Все распределения с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних распределений

В разделе "Недавно измененные распределения" отображаются распределения, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу распределений

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", на страницу "Главная страница компаний" можно добавить часть или все следующие разделы:

- Недавно созданные распределения
- Недавно измененные распределения
- Мои последние созданные распределения
- Мои последние измененные распределения
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на странице "Главная страница распределений").

Для добавления раздела на "Главную страницу распределений"

- 1 На главной странице распределений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы распределений" используйте стрелки для добавления, удаления и упорядочивания разделов на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- [Распределения](#) (на стр. 545)
- [Поля распределений](#) (на стр. 548)
- [Управление распределениями](#) (на стр. 547)

Управление распределениями

Пошаговые процедуры для управления распределениями см. в следующих разделах:

- [Распределение образцов конечным пользователям](#) (на стр. 547)
- [Изменение образца в распределении](#) (на стр. 548)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- [Распределения](#) (на стр. 545)
- [Работа с главной страницей распределений](#) (на стр. 545)
- [Поля распределений](#) (на стр. 548)

Распределение образцов конечным пользователям

Страница "Сведения о распределении" используются для распределения образцов конечному пользователю.

Для добавления нескольких записей распределения администратору образцов рекомендуется создать файл импорта (сопоставление конечных пользователей распределениям продуктов), а затем загружать данные в Oracle CRM On Demand.

Предварительные операции и условия. Для распределения образцов конечным пользователям роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

Для распределения образцов конечному пользователю

- 1 На странице "Список распределений" выполните детализацию в поле "Тип распределения", чтобы открыть нужную запись распределения.
- 2 На странице "Сведения о распределении" щелкните значок "Поиск" около поля "Владелец" и выберите конечного пользователя. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Изменение образца в распределении

Для изменения образца в распределении используется страница "Изменение продукта". На странице "Изменение продукта" отображается полный набор полей для продукта.

Предварительные операции и условия. Для изменения образца в распределении роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

Для изменения образца в распределении

- 1 На странице "Список распределений" выполните детализацию в поле "Тип распределения", чтобы открыть запись распределения, которую необходимо изменить.
- 2 На странице "Сведения о распределении" в поле "Образец" щелкните значок "Поиск", чтобы выбрать другой образец для связывания с записью распределения, если это необходимо.
- 3 На странице "Сведения о распределении" в поле "Образец" нажмите имя образца, затем нажмите "Изменить" на странице "Сведения о продукте" и измените соответствующим образом поля (дополнительные сведения см. в разделе [Поля продукта](#) (на стр. 543)).

Поля распределений

Для добавления распределения или обновления сведений для существующего распределения используется страница "Изменение распределения". На странице "Изменение распределения" представлен полный набор полей для распределения.

СОВЕТ. Изменить распределения также можно на странице "Список распределений" и "Сведения о распределении". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому

отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях распределения.

Поле	Описание
Тип распределения	Имя распределения задает администратор образцов. Оно должно быть уникальным. Примеры: <ul style="list-style-type: none"> ■ Распределение образцов ■ Распределение позиций для рекламной акции
Активно	У распределения может быть один из следующих статусов: <ul style="list-style-type: none"> ■ Активно. Указывает, что конечная дата периода распределения еще не наступила. ■ Неактивно. Указывает, что период распределения завершен и конечная дата уже наступила.
Владелец	Владелец этого распределения. Это лицо, которому администратор образцов назначил данное распределение.
Образец	Образец продукта, связанный с этим распределением. ПРИМЕЧАНИЕ. При создании новой записи распределения в это поле можно ввести только те продукты, которые классифицированы как образцы (то есть продукты с типом категории "Розданные образцы").
Максимальное количество	Максимальное количество, которое разрешено раздать за один визит.
Размещенное количество	Максимальное количество, которое разрешено раздать в течение периода распределения.
Дата начала	Начальная дата для этого распределения.
Дата окончания	Конечная дата для этого распределения
Прекращение отбора	Флажок, указывающий, следует ли продолжать поставку образцов: <ul style="list-style-type: none"> ■ Если этот флажок установлен, раздача образцов больше не разрешена. ■ Если флажок сброшен, раздача образцов разрешена.
Сортировка	Это поле позволяет торговым представителям просматривать их распределения в указанном порядке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с распределениями, см. в следующих разделах:

- [Распределения](#) (на стр. 545)
- [Работа с главной страницей распределений](#) (на стр. 545)

■ [Управление распределениями](#) (на стр. 547)

Партии образцов

Страница "Партия образцов" используется для создания, обновления и отслеживания партий образцов.

Произведенные продукты имеют номера партий. Компании используют этот номер партии для отслеживания продуктов. Отслеживание необходимо, если требуется отозвать определенный продукт или если в процессе производства обнаружен дефект. Для многих компаний важно знать, где находятся все их продукты. Oracle CRM On Demand предоставляет возможность отслеживать розданные образцы по номерам партий. Администратор образцов компании определяет, следует ли использовать номера партий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о партиях образцов, вкладка "Партия образцов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей партий образцов

Главная страница партий образцов является отправной точкой для управления партиями образцов. На этой странице отображается информация, относящаяся к текущему пользователю.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы партий образцов. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию домашних страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Предварительные операции и условия. Для работы с партиями образцов роль пользователя должна включать полномочие "Включить основные операции с образцами".

Создание партии образцов

Для создания новой партии образцов необходимо нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно просмотренные партии образцов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля партии образцов](#) (см. "Поля партий образцов" на стр. 553).

Работа со списками партий образцов

В разделе "Список партий образцов" отображается ряд отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки представляют собой подмножества или группы записей, позволяющие ограничить число записей, с которыми можно работать одновременно. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице приведены описания стандартных списков для партий образцов.

Список партий образцов	Фильтры
------------------------	---------

Список партий образцов	Фильтры
Все партии образцов	<p>Все доступные для просмотра партии образцов независимо от того, кому они принадлежат.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. В списке "Все партии образцов" отображаются только партии образцов, которые отслеживаются в запасах по номерам партий (дополнительные сведения см. в разделе Поля партий образцов (на стр. 553)).</p>
Недавно измененные партии образцов	<p>Все партии образцов с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. В списке "Недавно измененные партии образцов" отображаются только партии образцов, которые отслеживаются в запасах по номерам партий (дополнительные сведения см. в разделе Поля партий образцов (на стр. 553)).</p>

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних партий образцов

В разделе "Недавно измененные партии образцов" отображаются партии образцов, которые изменены недавно.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу партий образцов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", на главную страницу партий образцов можно добавить часть или все следующие разделы:

- Недавно созданные партии образцов
- Недавно измененные партии образцов
- Мои последние созданные партии образцов
- Мои последние измененные партии образцов
- Дополнительные разделы отчетов (администратор компании задает разделы отчетов, отображаемые на главной странице партий образцов).

Для добавления разделов на главную страницу партий образцов

- 1 На главной странице партий образцов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы партий образцов" используйте стрелки для добавления, удаления и размещения разделов на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- [Партии образцов](#) (на стр. 550)
- [Поля партий образцов](#) (на стр. 553)
- [Управление партиями образцов](#) (на стр. 552)

Управление партиями образцов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- [Партии образцов](#) (на стр. 550)
- [Работа с главной страницей партий образцов](#) (на стр. 550)
- [Поля партий образцов](#) (на стр. 553)

Поля партий образцов

Для добавления партии образцов или обновления сведений для существующей партии образцов используется страница "Изменение партии образцов". На странице "Изменение партии образцов" отображается полный набор полей для партии образцов.

СОВЕТ. Изменить партии образцов также можно на странице "Список партий образцов" и "Сведения о партии образцов". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Сведений об обновлении записи](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице приведены дополнительные сведения о некоторых полях партии образцов.

Поле	Описание
Номер партии	Указанный номер производственной партии для продукта.
Образец	Имя образца продукта. ПРИМЕЧАНИЕ. При создании новой записи партии образцов в это поле можно ввести только те продукты, которые классифицированы как образцы (то есть продукты с типом категории "Розданные образцы").
Дата начала	Дата, с которой становится доступной партия образцов.
Окончание срока действия	Дата окончания срока действия партии образцов.
Дни сокращения (Краткий формат дней недели)	Количество дней до окончания срока действия, определенное администратором образцов для прекращения отбора образцов. Это числовое значение используется в расчете даты прекращения.
Дата прекращения	Рассчитанная дата, начиная с которой для данной партии образцов недопустима раздача. Эта дата рассчитывается в Oracle CRM On Demand путем вычитания количества дней в поле дней сокращения из окончания срока действия.
Статус	Это поле только для чтения указывает, возможно ли выполнение для образца. Варианты возможных значений: <ul style="list-style-type: none"> ■ Удовлетворительно. Указывает, что текущая дата меньше даты прекращения. ■ Просрочено. Указывает, что текущая дата больше даты прекращения. ■ Краткосрочный. Указывает, что текущая дата находится в диапазоне между окончанием срока действия и датой прекращения.
Запасы по партии	Флажок, указывающий, отслеживается ли данная партия образцов по номеру партии в запасах. Это поле определяется администратором

Поле	Описание
	<p>компании.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если этот флажок установлен, эта партия образцов отслеживается по номеру партии в запасах. ■ Если этот флажок не установлен, данная партия образцов не отслеживается по номеру партии в запасах.
Образец: артикул	Номер продукта образца
Создана	Дата и пользователь, который создал данную партию образцов.
Изменено	Дата и пользователь, который последним изменил данную партию образцов.
Описание	Общее описание партии образцов.

Связанные разделы

Информацию, связанную с партиями образцов, см. в следующих разделах:

- [Партии образцов](#) (на стр. 550)
- [Работа с главной страницей партий образцов](#) (на стр. 550)
- [Управление партиями образцов](#) (на стр. 552)

Отказ от ответственности для образцов

Страницы "Отказ от ответственности для образцов" используются для создания, обновления и отслеживания заявлений компании об отказе от ответственности. Когда торговый представитель получает подпись за доставленный образец, врачу предлагается для ознакомления заявление компании об отказе от ответственности.

Отказ от ответственности для образцов - это заявление, в котором оговаривается отказ от ответственности за определенные неблагоприятные последствия и ограничение ответственности за образец продукта, предоставленный врачу или другому специалисту сферы здравоохранения. Каждое такое заявление должно быть тщательно сформулировано и утверждено должностными лицами фармацевтической компании, ответственными за правовые вопросы, маркетинг и/или нормативный контроль образцов. В Oracle CRM On Demand в каждый момент времени может быть активно только одно заявление компании об отказе от ответственности.

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав доступных для пользователя вкладок определяется администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации об отказе от ответственности, вкладка "Отказ от ответственности для образцов" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы

Главная страница отказов от ответственности за образцы служит исходным пунктом управления заявлениями об отказе от ответственности за образцы. На этой странице выводится информация, актуальная для пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы отказов от ответственности за образцы. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", этот пользователь может добавлять и удалять разделы на данной странице.

Перед началом процедуры. Чтобы пользователь мог работать с заявлениями об отказе от ответственности за образцы, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

Создание заявления об отказе от ответственности за образцы

Для создания заявления об отказе от ответственности достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные отказы от ответственности для образцов". Все заявления об отказе от ответственности за образцы при создании получают статус "Неактивно". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и Поля отказа от ответственности за образцы.

Работа со списками отказов от ответственности за образцы

В разделе "Список отказов от ответственности за образцы" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки - это подмножества или группы записей, разбиение на которые позволяет ограничить число записей, обрабатываемых за один раз. Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки заявлений об отказе от ответственности за образцы.

Список отказов от ответственности за образцы	Фильтры
Все отказы от ответственности для образцов	Все заявления об отказе от ответственности за образцы, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные отказы от ответственности для образцов	Все недавно изменявшиеся заявления об отказе от ответственности за образцы, отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками"

содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних заявлений об отказе от ответственности за образцы

В разделе "Недавно измененные отказы от ответственности для образцов" показаны заявления об отказе от ответственности за образцы, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу отказов от ответственности за образцы

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы отказов от ответственности за образцы следующие разделы:

- Недавно созданные отказы от ответственности для образцов
- Недавно измененные отказы от ответственности для образцов
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице отказов от ответственности за образцы, определяет администратор компании)

Чтобы добавить разделы на главную страницу отказов от ответственности за образцы

- 1 На главной странице отказов от ответственности за образцы нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы отказов от ответственности за образцы" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице.

Связанные разделы

Другие сведения о заявлениях об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Отказ от ответственности для образцов](#) (на стр. 554)
- [Поля отказа от ответственности за образцы](#) (на стр. 558)
- [Управление отказами от ответственности за образцы](#) (на стр. 556)

Управление отказами от ответственности за образцы

Описания пошаговых процедур управления заявлениями об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы](#) (на стр. 557)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

- [Отказ от ответственности для образцов](#) (на стр. 554)
- [Поля отказа от ответственности за образцы](#) (на стр. 558)
- [Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы](#) (на стр. 555)

Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы

При создании записей отказов от ответственности за образцы им присваивается статус "Неактивно". После того как весь текст записи об отказе от ответственности за образцы будет определен и утвержден в соответствующих отделах компании, запись можно активизировать.

К отказам от ответственности за образцы применяются следующие ограничения:

- В каждый момент времени может быть активен только один отказ от ответственности за образцы.
- В заявление об отказе от ответственности за образцы, которое активно на данный момент или срок действия которого истек, нельзя вносить изменения.
- Торговые представители, врачи и другие специалисты сферы здравоохранения могут просматривать активное заявление об отказе от ответственности за образцы в ходе процедуры получения подписи.

Перед началом процедуры. Чтобы пользователь мог активизировать заявления об отказе от ответственности за образцы, его роль должна включать привилегию "Включить основные операции с образцами".

Чтобы активизировать запись об отказе от ответственности за образцы

- 1 На странице списка отказов от ответственности за образцы нажмите кнопку "Редактировать", чтобы открыть нужную запись отказа от ответственности. Выбираемая запись должна иметь статус "Неактивно".

- 2 На странице изменения отказа от ответственности за образцы нажмите кнопку "Активизация", чтобы активизировать запись об отказе от ответственности за образцы.

При этом происходит следующее:

- Устанавливается начальная дата активизируемого отказа от ответственности за образцы и конечная дата отказа ответственности, который был активен до этого (если он существует)
- Ранее активный отказ от ответственности за образцы получает статус "Истек срок"

ПРИМЕЧАНИЕ. Если открыть активную запись об отказе от ответственности за образцы или запись с истекшим сроком, кнопка "Активизация" будет недоступна.

Поля отказа от ответственности за образцы

Страница "Изменение отказа от ответственности за образцы" используется для создания заявления об отказе от ответственности за образцы и для обновления сведений о существующем заявлении об отказе от ответственности. На данной странице содержится полный набор полей записи об отказе от ответственности за образцы.

СОВЕТ. Записи об отказе от ответственности за образцы можно также изменять на страницах "Список отказов от ответственности за образцы" и "Сведения об отказе от ответственности за образцы".
Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление данных в записях](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся сведения о некоторых полях записи об отказе от ответственности за образцы.

Поле	Описание
Текст отказа от ответственности	Текст заявления об отказе от ответственности, который требуется вставить.
Статус	Статус заявления об отказе от ответственности. Возможны следующие варианты: <ul style="list-style-type: none"> ■ Неактивно. Все записи отказов от ответственности за образцы при создании получают статус "Неактивно". ■ Активно. При активизации записи об отказе от ответственности за образцы ее статус изменяется на "Активно". В каждый момент времени может быть активна только одна запись об отказе от ответственности за образцы. ■ Истек срок. Когда создается и активизируется новая запись об отказе от ответственности за образцы, статус записи об отказе от ответственности, которая была активна до этого, изменяется на "Истек срок".

Поле	Описание
Начальная дата	Дата активизации отказа от ответственности. При создании записи об отказе от ответственности за образцы это поле остается пустым. После активизации записи об отказе от ответственности за образцы Oracle CRM On Demand записывает в это поле текущую дату.
Конечная дата	Дата истечения срока действия отказа от ответственности. При создании записи об отказе от ответственности за образцы это поле остается пустым. После активизации новой записи об отказе от ответственности за образцы Oracle CRM On Demand записывает в это поле текущую дату.
Примечания	Общие комментарии по поводу отказа от ответственности. Добавлять примечания можно только к неактивным записям об отказе от ответственности за образцы.
Создана	Сведения о том, когда и кем было создано заявление об отказе от ответственности.
Изменено	Сведения о том, когда и кем заявление об отказе от ответственности изменялось в последний раз.

Связанная информация

Другие сведения о заявлениях об отказе от ответственности за образцы см. в следующих разделах:

- [Отказ от ответственности для образцов](#) (на стр. 554)
- [Работа с главной страницей отказов от ответственности за образцы](#) (на стр. 555)
- [Управление отказами от ответственности за образцы](#) (на стр. 556)

Доставка индивидуализированного контента

В этом разделе представлены функции доставки индивидуализированного контента (PCD), доступные в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

О доставке индивидуализированного контента

Доставка индивидуализированного контента (PCD) - это маркетинговое решение с обратной связью корпорации Oracle для электронных детальных презентаций. PCD позволяет торговым и маркетинговым организациям управлять цифровым контентом, создавать планы обмена сообщениями и распределять эти планы продавцам на местах. Тогда торговые организации могут предоставлять клиентам специализированные презентации и автоматически записывать метрики откликов клиентов для передачи в маркетинговую организацию для анализа с обратной связью. Доставка индивидуализированного контента необходима для доставки презентаций и записи метрик откликов клиентов.

Сценарий для использования доставки индивидуализированного контента

Доставка индивидуализированного контента Oracle CRM On Demand предоставляет пользователям следующие возможности:

- Управление цифровым контентом
- Управление планами обмена сообщениями
- Сохранение откликов клиентов на планы обмена сообщениями

Решение для доставки индивидуализированного контента Oracle CRM On Demand предназначено для менеджеров производственного отдела, менеджеров по операциям продаж и других лиц, разрабатывающих дополнительные средства для использования продавцами.

В следующем сценарии представлен обзор предполагаемого использования функций доставки индивидуализированного контента.

1 Управление цифровым контентом

Сначала цифровой контент (графические файлы) прикрепляется к записи решения. Хотя доставка индивидуализированного контента поддерживает широкий диапазон графических форматов, наиболее часто используется файл с расширением SWF, позволяющий создавать презентации с мультимедийной рекламой. Соответствующий эскиз (обычно файл PNG, GIF или JPG) также прикрепляется к той же записи решения для компактного графического представления большого мультимедийного файла. Запись решения включает поля для метаданных о прикрепленном файле, в которых указано окончание срока действия и получено ли утверждение отдела маркетинга или официального учреждения.

Сведения о настройке записей решения см. в разделе [Решения](#) (на стр. 315).

2 Управление планами обмена сообщениями

После прикрепления графических файлов к записи решения пользователи создают планы обмена сообщениями, включающие набор мультимедийных файлов, скомпонованных для обмена сообщениями о продажах. Пользователи указывают последовательность позиций плана сообщений, составляющих план сообщений. Каждая позиция плана сообщений соответствует записи решения и связанному с ней цифровому контенту, а также включает связанные мультимедийные файлы, которые могут использоваться для более детального представления данной темы. Поскольку запись решения включает цифровой мультимедийный файл, который можно использовать для нескольких планов обмена сообщениями, позиция плана сообщения представляет собой уникальный экземпляр данного мультимедийного файла решения с метаданными, которые относятся к использованию мультимедийного файла для конкретного плана обмена сообщениями.

Сведения о настройке плана обмена сообщениями и связанных с ним записей см. в разделах [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 561), [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 568) и [Отношения между позициями плана сообщений](#) (на стр. 573).

3 Сохранение откликов клиентов на планы обмена сообщениями

Планы обмена сообщениями доставляются во внешнее по отношению к Oracle CRM On Demand приложение. Oracle CRM On Demand получает обратную связь аудитории из этого внешнего приложения и сохраняет эту информацию. Такая обратная связь хранится в течение определенных периодов времени в рамках доставки плана обмена сообщениями и также может быть связана с предварительно определенными ответами.

Сведения о настройке ответов на сообщения см. в разделе [Настройка ответов на сообщения](#) (на стр. 153).

Планы обмена сообщениями

Страницы плана обмена сообщениями используются для создания, обновления и отслеживания планов обмена сообщениями.

План обмена сообщениями представляет собой презентацию, показываемую на персональном или планшетном компьютере. Пользователи отдела продаж используют план обмена сообщениями для описания продуктов и сбора отзывов клиентов. На страницах плана обмена сообщениями содержатся различные атрибуты плана, включая название продукта, к которому относится план, дата истечения срока действия плана и другие параметры.

Планы обмена сообщениями создают менеджеры, ответственные за торговые марки, продукты или операции продаж. План включает набор элементов контента в определенной последовательности, что позволяет пользователям отдела продаж проводить презентации в соответствии с принятыми в компании юридическими и маркетинговыми правилами.

План обмена сообщениями может содержать ряд позиций в определенной последовательности аналогично традиционной презентации, состоящей из набора слайдов. План обмена сообщениями может также состоять из одного слайда, содержащего определенное сообщение. При создании операции торговые представители могут просматривать рекомендуемые планы обмена сообщениями для мероприятия, например коммерческого визита, задачи или встречи, чтобы узнать о наличии рекомендаций. Рекомендации плана обмена сообщениями основаны на совпадении сегментов и связях целей между планом обмена сообщениями и коммерческим визитом, задачей или встречей. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий](#) (на стр. 565).

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит администрирование данных плана обмена сообщениями, вкладка плана обмена сообщениями может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами плана обмена сообщениями, его роль должна включать полномочия "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Работа с главной страницей планов обмена сообщениями

Главная страница планов обмена сообщениями служит исходным пунктом управления записями планов обмена сообщениями. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы планов обмена сообщениями. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию

"Индивидуализация домашних страниц", этот пользователь может добавлять и удалять разделы на данной странице.

Создание плана обмена сообщениями

Для создания нового плана обмена сообщениями достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные планы обмена сообщениями". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля плана обмена сообщениями](#) (на стр. 566).

Работа со списками планов обмена сообщениями

В разделе "Списки планов обмена сообщениями" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки - это подмножества или группы записей, разбиение на которые позволяет ограничить число записей, обрабатываемых за один раз.

В следующей таблице описываются стандартные списки планов обмена сообщениями.

Список планов обмена сообщениями	Фильтры
Все планы обмена сообщениями	Все планы обмена сообщениями, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные планы обмена сообщениями	Все планы обмена сообщениями с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних планов обмена сообщениями

В разделе "Недавно измененные планы обмена сообщениями" показаны планы обмена сообщениями, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу планов обмена сообщениями

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы планов обмена сообщениями следующие разделы:

- Недавно созданные планы обмена сообщениями
- Недавно измененные планы обмена сообщениями
- Мои недавно созданные планы обмена сообщениями
- Мои недавно измененные планы обмена сообщениями
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице планов обмена сообщениями, определяет администратор компании)

Чтобы добавить разделы на главную страницу планов обмена сообщениями

- 1 На главной странице планов обмена сообщениями нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы планов обмена сообщениями" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление планами обмена сообщениями

Описание пошаговых процедур управления планами обмена сообщениями см. в разделе:

- [Добавление книг в план обмена сообщениями](#) (на стр. 564)
- [Добавление позиций плана сообщений](#) (на стр. 564)
- [Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий](#) (на стр. 565)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Другие сведения о планах обмена сообщениями см. в следующих разделах:

- [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 561)
- [Работа с главной страницей планов обмена сообщениями](#) (на стр. 561)
- [Поля плана обмена сообщениями](#) (на стр. 566)

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы пользователь мог работать со страницами плана обмена сообщениями, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Добавление книг в план обмена сообщениями

Ниже описывается процедура добавления книг в план обмена сообщениями. Книгу, добавленную в план, можно будет впоследствии изменить или удалить. При выполнении данной процедуры предполагается, что книга представлена на странице "Сведения о плане обмена сообщениями" как связанная позиция. Дополнительные сведения об изображении связанных позиций см. в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193).

Чтобы добавить книгу в план обмена сообщениями

- 1 Откройте нужный план на странице "Список планов обмена сообщениями".
- 2 На странице "Сведения о плане обмена сообщениями" нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Книги".
- 3 В селекторе книг выберите книгу, которую требуется добавить в план обмена сообщениями, и нажмите кнопку "ОК".

Дополнительные сведения о книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Добавление позиций плана сообщений

В план обмена сообщениями можно добавлять позиции. Позиция плана сообщения содержит сведения об элементах, составляющих план обмена сообщениями. Дополнительные сведения о позициях планов сообщений см. в разделе [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 568).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел связанных позиций "Отношениями между позициями плана сообщений" отсутствует на странице "Сведения о представителе", добавьте этот раздел, как описано в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193), или обратитесь к администратору компании.

Чтобы добавить позицию плана сообщений в план обмена сообщениями

- 1 На странице "Сведения о плане обмена сообщениями" перейдите в раздел "Позиция плана сообщений" и нажмите кнопку "Создать".

- 2 Заполните поля, как описано в разделе [Поля позиции плана сообщений](#) (на стр. 571), и сохраните запись.

Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий

При создании мероприятия торговые представители могут записывать сведения об организации, контакте или продукте, связанном с мероприятием. Торговые представители также могут просматривать рекомендуемые планы обмена сообщениями для мероприятия (коммерческого визита, задачи или встречи), если существуют какие-либо рекомендации. Рекомендации плана обмена сообщениями основаны на совпадении сегментов и связях целей между планом обмена сообщениями и коммерческим визитом, задачей или встречей следующим образом:

- Если основной или вторичный сегмент плана обмена сообщениями совпадает с сегментом, указанным для мероприятия, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится закрашенная желтым цветом звезда.
- Если основная или вторичная цель плана обмена сообщениями совпадает с целью, указанной для мероприятия, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится наполовину закрашенная желтым звездой.
- Если между планом обмена сообщениями и мероприятием нет совпадений сегментов или целей, в поле рекомендации для плана обмена сообщениями в разделе "Доступные планы сообщений" на странице сведений о вызове выводится незакрашенная звезда.

Дополнительные сведения о коммерческих визитах (вызовах) см. в разделах [Отслеживание посещений \(коммерческих визитов\) клиентов](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141) и [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531). Дополнительные сведения о мероприятиях см. в разделе [Календарь и мероприятия](#) (см. "Календарь и операции" на стр. 131).

Для просмотра рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий используется следующая процедура.

Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий

- 1 Выберите мероприятие для посещения.
Инструкции по выбору операций см. в разделе [Поиск записей](#). (см. "Поиск записей" на стр. 46)
- 2 На странице сведений (сведения о вызове, задаче или встрече) для мероприятия воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Вызовы" и откройте коммерческий визит, который требуется просмотреть.
- 3 На странице сведений о вызове воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Доступные планы сообщений" и просмотрите список планов обмена сообщениями следующим образом:
 - Закрашенная желтым цветом звезда в поле "Рекомендация" указывает на совпадение сегментов между планом обмена сообщениями и мероприятием.
 - Наполовину закрашенная желтым звездой в поле "Рекомендация" указывает на совпадение целей между планом обмена сообщениями и мероприятием.

- Незакрашенная звезда в поле "Рекомендация" указывает на отсутствие совпадений (сегментов или целей) между планом обмена сообщениями и мероприятием.

4 Щелкните ссылку имени плана сообщений, чтобы открыть и просмотреть план обмена сообщениями.

Поля плана обмена сообщениями

Страница "Изменение плана обмена сообщениями" используется для добавления планов обмена сообщениями и обновления сведений о существующих планах. На этой странице представлен полный набор полей для плана обмена сообщениями.

СОВЕТ. Планы обмена сообщениями можно также изменять на страницах "Список планов обмена сообщениями" и "Сведения о плане обмена сообщениями". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление данных в записях](#) (см. ["Обновление сведений о записях"](#) на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях плана обмена сообщениями.

Поле	Описание
Ключевые сведения о плане обмена сообщениями	
Имя	Имя плана обмена сообщениями. (Обязательное поле.)
Тип	Категория плана обмена сообщениями. Примеры предварительно определенных типов: "Запуск продукта" и "Целевое сообщение". Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательный параметр.)
Продукт	Продукт, связанный с данным планом обмена сообщениями. Для выбора продукта используйте значок поиска. (Обязательный параметр.)
Код	Текстовое поле, которое можно использовать для классификации плана обмена сообщениями по намерениям, терапевтическим областям или другим признакам, определяемым организацией.
Статус	Текущий статус плана обмена сообщениями. Возможные варианты: "Утверждено", "Выполняется", "Отклонено", "Выпущено" или "Отправлено". Для выбора статуса используйте список выбора. (Обязательный параметр.)
Проверка	Показывает, все ли позиции плана сообщений прошли проверку на корректность вывода. Если все позиции плана сообщений имеют статус проверки "Успешно", в поле "Проверка" записывается значение "Успешно", в противном случае - значение "Сбой". Это поле устанавливается в Oracle CRM On Demand автоматически.
Сегмент	Сегмент рынка (т. е. группа организаций), на который ориентирован

Поле	Описание
	план обмена сообщениями.
Основная конечная цель	Указывает первую цель этого плана обмена сообщениями. Введите цель или щелкните значок поиска и выберите цель в списке.
Основной сегмент	Указывает основной сегмент для связывания с данным планом обмена сообщениями. Возможные варианты: "Служащие", "Рабочие", "Сельское/хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Владельцы пяти миллионов" и "Очень большой размер чистых активов".
Дополнительная конечная цель	<p>Указывает вторую цель данного плана обмена сообщениями. Введите цель или щелкните значок поиска и выберите цель в списке.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если основная и дополнительная цели совпадают или дополнительная цель выбрана без основной цели, выводится сообщение об ошибке.</p>
Вторичный сегмент	<p>Указывает вторичный сегмент для связывания с данным планом обмена сообщениями. Возможные варианты: "Служащие", "Рабочие", "Сельское хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Владельцы пяти миллионов" и "Очень большой размер чистых активов".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если основной и вторичный сегменты совпадают или вторичный сегмент выбран без основного сегмента, выводится сообщение об ошибке.</p>
Владелец	Пользователь, которому принадлежит запись плана обмена сообщениями. По умолчанию в это поле заносится имя пользователя, создавшего план обмена сообщениями. Для изменения владельца используйте значок поиска. (Обязательный параметр.)
Начальная дата	Дата, начиная с которой план обмена сообщениями доступен для просмотра (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.
Окончание срока действия	Дата отключения плана обмена сообщениями (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.
Дата релиза	Дата, начиная с которой данный контент может использоваться средством доставки индивидуального контента (PCD) (ММ/ДД/ГГГГ). Для выбора даты используйте значок календаря.
Обязательная публикация	Этот флажок указывает, что в начале плана обмена сообщениями должно быть представлено сообщение публикации. (Обязательный параметр.)
Включить контроль	Этот флажок предназначен для использования в будущем.
Последовательность блокировки	Данный флажок не используется в текущей версии Oracle CRM On Demand. (Обязательный параметр.)

Поле	Описание
Дополнительные сведения о плане обмена сообщениями	
Аудитория	Описание целевой аудитории данного плана обмена сообщениями.
Примечания	Произвольные общие комментарии по поводу данного плана обмена сообщениями.
Описание	Описание данной записи плана обмена сообщениями.

Связанная информация

Другие сведения о планах обмена сообщениями см. в следующих разделах:

- [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 561)
- [Работа с главной страницей планов обмена сообщениями](#) (на стр. 561)
- [Управление планами обмена сообщениями](#) (на стр. 563)

Позиции плана сообщений

Страницы позиций плана сообщений используются для создания, обновления и отслеживания позиций плана сообщений.

Позиция плана сообщений содержит сведения об элементах, составляющих план обмена сообщениями. Эти элементы располагаются в плане в определенной последовательности, аналогично слайдам в традиционной презентации.

Решение - это используемые в презентациях мультимедийные и графические файлы (такие, как файлы SWF, GIF и JPEG), служащие основой для создания позиции плана сообщений. Если решение может использоваться многократно, то позиция плана сообщений уникальна для конкретного плана. На странице "Позиция плана сообщений" содержится ряд атрибутов, дополняющих информацию, заложенную в решении.

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит отслеживание информации о позициях плана сообщений, вкладка "Позиция плана сообщений" может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами "Позиция плана сообщений", его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Работа с главной страницей позиций плана сообщений

Главная страница позиций плана сообщений служит исходным пунктом управления записями позиций плана сообщений. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы позиций плана сообщений. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", этот пользователь может добавлять и удалять разделы на данной странице.

Создание позиции плана сообщений

Для создания новой позиции плана сообщений достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные позиции плана сообщений". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля позиции плана сообщений](#) (на стр. 571).

Работа со списками позиций плана сообщений

В разделе "Списки позиций плана сообщений" показано несколько отфильтрованных списков. Отфильтрованные списки - это подмножества или группы записей, разбиение на которые позволяет ограничить число записей, обрабатываемых за один раз.

В следующей таблице описываются стандартные списки позиций плана сообщений.

Список позиций плана сообщений	Фильтры
Все позиции плана сообщений	Все позиции плана сообщений, доступные пользователю для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные позиции плана сообщений	Все позиции плана сообщений с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних позиций плана сообщений

В разделе "Недавно измененные позиции плана сообщений" показаны позиции плана сообщений, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, нажмите "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу позиций плана сообщений

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы позиций плана сообщений следующие разделы:

- Недавно созданные позиции плана сообщений
- Недавно измененные позиции плана сообщений
- Мои недавно созданные позиции плана сообщений
- Мои недавно измененные позиции плана сообщений
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице позиций плана сообщений, определяет администратор компании)

Чтобы добавить разделы на главную страницу позиций плана сообщений

- 1 На главной странице позиций плана сообщений нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы позиций плана сообщений" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление позициями плана сообщений

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Добавление отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 571)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Другие сведения о позициях плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 568)

- Работа с главной страницей позиций плана сообщений (на стр. 568)
- Поля позиции плана сообщений (на стр. 571)

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы пользователь мог работать со страницами позиций плана сообщений, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Добавление отношений между позициями плана сообщений

Для каждой позиции плана сообщений можно добавить отношение. *Отношение с позицией плана сообщений* - это элемент презентации, содержащий необязательные сведения в дополнение к первичной позиции плана сообщений. Например, если в основной позиции показаны побочные эффекты нового препарата, необязательная связанная информация может включать побочные эффекты прежних лекарств подобного типа. Если темой основной позиции были хорошие результаты клинических испытаний, необязательные сведения могут включать эти результаты в количественном выражении. Дополнительные сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в разделе [Отношения между позициями плана сообщений](#) (на стр. 573).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел связанных позиций "Отношениями между позициями плана сообщений" отсутствует на странице "Сведения о представителе", добавьте этот раздел, как описано в разделе [Настройка макетов связанных позиций](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193), или обратитесь к администратору компании.

Чтобы добавить отношение с позицией плана сообщений для позиции плана

- 1 На странице "Сведения о позиции плана сообщений" перейдите в раздел "Отношение с позицией плана сообщений" и нажмите кнопку "Создать".
- 2 Заполните поля, как описано в разделе [Поля отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 576), и сохраните запись.

Поля позиции плана сообщений

Страница "Изменение позиции плана сообщений" используется для добавления позиции плана сообщений или обновления сведений о существующей позиции. На этой странице представлен полный набор полей для позиции плана сообщений.

СОВЕТ. Позиции плана сообщений можно также изменять на страницах "Список позиций плана сообщений" и "Сведения о позиции плана сообщений". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление данных в записях](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях позиции плана сообщений.

Поле	Описание
Ключевые сведения о позиции плана сообщений	
Порядковый номер	Номер, определяющий порядок следования данной позиции в плане обмена сообщениями. (Обязательный параметр.)
Имя	Имя позиции плана сообщений.
Отображаемое имя	Имя, под которым данная позиция отображается в плане обмена сообщениями.
Имя решения	Имя цифрового контента, на базе которого создана данная позиция плана сообщений. Для выбора решения используйте значок поиска. (Обязательный параметр.)
Имя решения: статус проверки	<p>Указывает, возможно ли корректное отображение цифрового контента. Допустимые значения: "Не проверено", "Успешно" и "Сбой". (Только для просмотра.)</p> <p>Значение этого поля наследуется из связанной записи решения, содержащей файл цифрового контента.</p>
Имя решения: дата релиза	Дата, начиная с которой контент решения может использоваться в PCD. (Только для просмотра.)
Имя решения: окончание срока действия	Дата, после которой контент решения не может использоваться в PCD. (Только для просмотра.)
Сообщение публикации	Этим флажком актив обозначается как сообщение публикации. Часто возникает необходимость начать план обмена сообщениями с одного или нескольких сообщений публикации, чтобы обеспечить полное раскрытие всей важной информации и соблюдение всех правовых и нормативных требований. (Обязательный параметр.)
Тип	Категория позиции плана сообщений. Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательный параметр.)
Оценка	Качественная оценка эффективности данной позиции. Для выбора оценки используйте список выбора.
Родительский план обмена сообщениями	План обмена сообщениями, компонентом которого является данная позиция. Для выбора родительского плана используйте значок поиска. (Обязательный параметр.)
Статус	Текущий статус позиции плана сообщений. Для выбора статуса используйте список выбора. Возможные варианты: "Скрыть" и "Показать".
Описание	Краткое описание содержимого данной позиции.

Поле	Описание
Дополнительные сведения о позиции плана сообщений	
Сводка	Краткое описание позиции.
Заметки докладчика	Заметки, которые можно добавлять при представлении данной позиции.
Аудитория	Пользователь, которому адресован контент.

Связанные разделы

Другие сведения о позициях плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Позиции плана сообщений](#) (на стр. 568)
- [Работа с главной страницей позиций плана сообщений](#) (на стр. 568)
- [Управление позициями плана сообщений](#) (на стр. 570)

Отношения между позициями плана сообщений

Страница "Отношения между позициями плана сообщений" используется для создания, обновления и отслеживания отношений с позициями плана сообщений.

Отношение с позицией плана сообщений - это элемент презентации, содержащий необязательные сведения в дополнение к первичной позиции плана сообщений. Например, если в основной позиции показаны побочные эффекты нового препарата, необязательная связанная информация может включать побочные эффекты прежних лекарств подобного типа. Если темой основной позиции являются хорошие результаты клинических испытаний, необязательные сведения могут включать эти результаты в количественном выражении. План обмена сообщениями состоит из ряда позиций в определенной последовательности, аналогично традиционной презентации, состоящей из нескольких слайдов. С каждой позицией плана сообщений могут быть сопоставлены связанные позиции, которые называются *отношениями с позицией плана сообщений*. На странице "Отношения между позициями плана сообщений" содержится информация о таких вспомогательных элементах презентации.

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав вкладок, доступных пользователю, определяет администратор компании. Если в обязанности пользователя не входит отслеживание отношений с позициями плана сообщений, вкладка "Отношения между позициями плана сообщений" может быть исключена из его настройки. Чтобы пользователь мог работать со страницами "Отношения между позициями плана сообщений", его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений

Главная страница отношений между позициями плана сообщений служит исходным пунктом управления записями отношений между позициями плана сообщений. Эта страница состоит из нескольких разделов, где выводится информация, актуальная для пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы отношений между позициями плана сообщений. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", этот пользователь может добавлять и удалять разделы на данной странице.

Создание отношения с позицией плана сообщений

Для создания нового отношения с позицией плана сообщений достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 576).

Работа со списками отношений между позициями плана сообщений

В разделе "Списки отношений между позициями плана сообщений" показано несколько отфильтрованных списков. *Отфильтрованные списки* - это подмножества или группы записей, разбиение на которые позволяет ограничить число записей, обрабатываемых за один раз.

В следующей таблице описываются стандартные списки отношений между позициями плана сообщений.

Список отношений между позициями плана сообщений	Фильтры
Все отношения между позициями плана сообщений	Все отношения между позициями плана сообщений, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений	Все отношения между позициями плана сообщений с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр последних отношений между позициями плана сообщений

В разделе "Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений" показаны отношения между позициями плана сообщений, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу отношений между позициями плана сообщений

Пользователям, роль которых включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы отношений между позициями плана сообщений следующие разделы:

- Недавно созданные отношения между позициями плана сообщений
- Недавно измененные отношения между позициями плана сообщений
- Мои недавно созданные отношения между позициями плана сообщений
- Мои недавно измененные отношения между позициями плана сообщений
- Дополнительные разделы с отчетами (состав таких разделов, отображаемых на главной странице отношений между позициями плана сообщений, определяет администратор компании)

Чтобы добавить разделы на главную страницу отношений между позициями плана сообщений

- 1 На главной странице отношений между позициями плана сообщений нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы отношений между позициями плана сообщений" воспользуйтесь кнопками со стрелками для добавления или удаления разделов и для изменения их расположения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление отношениями между позициями плана сообщений

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта возможность отсутствует в стандартном выпуске Oracle CRM On Demand, поэтому она доступна не во всех организациях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Другие сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Отношения между позициями плана сообщений](#) (на стр. 573)
- [Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 574)
- [Поля отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 576)

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы пользователь мог работать со страницами отношений между позициями плана сообщений, его роль должна включать привилегию "Управление доставкой индивидуализированного контента".

Поля отношений между позициями плана сообщений

Страница "Изменение отношений между позициями плана сообщений" используется для добавления отношения с позицией плана сообщений и обновления сведений о существующем отношении. На этой странице представлен полный набор полей для отношения между позициями плана сообщений.

СОВЕТ. Отношения между позициями плана сообщений можно также изменять на страницах "Список отношений между позициями плана сообщений" и "Сведения об отношениях между позициями плана сообщений". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление данных в записях](#) (см. "Обновление сведений о записях" на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях отношений между позициями плана сообщений.

Поле	Описание
Ключевые сведения об отношениях между позициями плана сообщений	
Имя	Имя отношения с позицией плана сообщений.
Отображаемое имя	Имя, используемое для отображения отношения между позициями в плане обмена сообщениями.
Родительская позиция плана сообщений	Родительская позиция плана сообщений, для которой данное отношение предоставляет дополнительные или уточняющие

Поле	Описание
	сведения. (Обязательный параметр.)
Описание	Краткое описание содержимого данной позиции.
Тип	Категория отношения между позициями плана сообщений. Для выбора типа используйте список выбора. (Обязательный параметр.)
Имя решения	Имя мультимедийного или графического контента (файла), на базе которого определено данное отношение между позициями плана сообщений. (Обязательный параметр.)
Сводка	Краткое описание позиции.

Связанная информация

Другие сведения об отношениях между позициями плана сообщений см. в следующих разделах:

- [Отношения между позициями плана сообщений](#) (на стр. 573)
- [Работа с главной страницей отношений между позициями плана сообщений](#) (на стр. 574)
- [Управление отношениями между позициями плана сообщений](#) (на стр. 575)

9

Управление состоянием

Oracle CRM On Demand предоставляет следующие типы записей для управления состоянием:

- **Финансовые организации.** Эти страницы используются для управления сведениями о финансовых организациях.
- **Держатели финансовой организации.** Эти страницы используются для управления сведениями о держателях финансовой организации.
- **Активы финансовых организаций.** Эти страницы используются для управления транзакциями отдельного финансового продукта для финансовой организации.
- **Финансовые планы.** Эти страницы используются для управления финансовыми планами контакта или бизнеса для одной или нескольких конкретных финансовых организаций.
- **Финансовые продукты.** Эти страницы используются для управления сведениями о финансовом продукте.
- **Финансовые транзакции.** Эти страницы используются для отслеживания транзакций для определенной финансовой организации.
- **Портфели.** Эти страницы используются для управления организациями портфеля.
- **Домохозяйства.** Эти страницы используются для управления информацией о группах связанных контактов, проживающих в одном домохозяйстве.

Примечание. Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Домохозяйства

Страницы домохозяйства используются для создания, обновления и отслеживания записей домохозяйства.

Домохозяйство – группа контактов, обычно имеющих родственные связи, например семейные (родители и дети), которые проживают по одному адресу, в одном доме. Домохозяйство позволяет объединить контакты в группу и отслеживать эту группу, а также группировать контакты по домохозяйствам или группам контактов. Финансовые учреждения и индивидуальные пользователи, такие как банкиры, консультанты и менеджеры взаимодействий, применяют группировку контактов и во многих других случаях. Связанная информация для домохозяйств может накапливаться у контактов, которые связаны с домохозяйствами.

Домохозяйство предоставляет ценную информацию о домохозяйстве в целом, а также сводную информацию о контактах членов домохозяйства. Страницы "Домохозяйство" используются для идентификации и сбора демографической информации о домохозяйствах. Кроме того, с помощью страниц "Домохозяйство" можно просматривать финансовые счета клиентов, продукты и контактную

информацию, связанную с домохозяйством. Такая информация позволяет получить доступ к данным клиентов.

Группирование всех счетов клиентов по домохозяйствам позволяет финансовым институтам определять реальную ценность клиента для организации. Это также позволяет искать возможности для продажи сопутствующих и более дорогих дополнительных продуктов и предложения специальных услуг клиенту, таких как страхование домохозяйства и ссуда на образование детей. Кроме того, возможность просмотра всех клиентских финансовых счетов по домохозяйствам позволяет финансовому институту составить представление об общем финансовом положении домохозяйства.

Субсчета и связанная информация по домохозяйствам

Страницы "Домохозяйство" используются для идентификации и профилирования домохозяйств. Кроме того, на этих страницах можно предварительно просматривать субсчета домохозяйств и другую связанную информацию, включая описанную ниже.

- **Контакты.** С домохозяйством могут быть связаны контакты. На странице "Домохозяйство" представлены все контакты, связанные с домохозяйством. Информацию о контактах см. в разделе [Контакты](#) (на стр. 220).
- **Требования.** С домохозяйством могут быть связаны требования. На странице "Домохозяйство" представлены все требования, связанные с домохозяйством. Информацию о требованиях см. в разделе [Требования](#) (на стр. 628).
- **Финансовые планы.** С домохозяйством могут быть связаны финансовые планы. На странице "Домохозяйство" представлены все финансовые планы, связанные с домохозяйством. Информацию о финансовых планах см. в разделе [Финансовые планы](#) (на стр. 607).
- **Держатели полиса.** С домохозяйством могут быть связаны держатели полиса. На странице "Домохозяйство" представлены все держатели полиса, связанные с домохозяйством. Информацию о держателях полиса см. в разделе [Держатели полиса](#) (на стр. 655).
- **Держатели финансовых субъектов.** С домохозяйством могут быть связаны держатели финансовых субъектов. На странице "Домохозяйство" представлены все держатели финансовых субъектов, связанные с домохозяйством. Информацию о держателях финансовых субъектов см. в разделе [Держатели финансовых субъектов](#) (на стр. 600).
- **Команда домохозяйства.** Пользователи могут быть частью команды, связанной с домохозяйством. На странице "Домохозяйство" представлены все члены команды (пользователи), связанные с домохозяйством.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о домохозяйствах, вкладка "Домохозяйства" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей домохозяйства

Главная страница домохозяйства является отправной точкой для управления домохозяйствами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы домохозяйства настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия индивидуализации главных страниц, может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание домохозяйства

Можно создать домохозяйство, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные домохозяйства". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля домохозяйства](#) (см. "Поля для домохозяйства" на стр. 585).

Работа со списками домохозяйств

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков домохозяйств. Все стандартные списки являются общедоступными и отображаются для всех пользователей. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для домохозяйств.

Список домохозяйств	Фильтры
Недавно измененные домохозяйства	Все домохозяйства с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.
Все домохозяйства	Все домохозяйства, отображаемые данному пользователю вне зависимости от принадлежности домохозяйства

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных домохозяйств

В разделе "Мои недавно просмотренные домохозяйства" показаны решения, просмотренные пользователем недавно.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главной странице домохозяйства

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы домохозяйств некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные домохозяйства
- Недавно измененные домохозяйства
- Мои недавно созданные домохозяйства
- Мои недавно измененные домохозяйства

- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице домохозяйства настраивается администратором компании).

Порядок добавления разделов на главную страницу домохозяйства

- 1 На главной странице домохозяйства перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы домохозяйства" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

См. также

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 579)
- [Управление домохозяйствами](#) (на стр. 582)
- [Поля для домохозяйства](#) (на стр. 585)

Управление домохозяйствами

Для управления домохозяйствами необходимо выполнить следующие задачи:

- [Профилирование домохозяйств](#) (на стр. 583)
- [Отслеживание участников домохозяйств](#) (на стр. 583)

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Передача владения записями](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Объединение записей](#) (на стр. 97)

- [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

См. также

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 579)
- [Работа с главной страницей домохозяйства](#) (на стр. 580)
- [Поля для домохозяйства](#) (на стр. 585)

Профилирование домохозяйств

Можно профилировать домохозяйства путем обновления информации в записях домохозяйств.

Процедура профилирования домохозяйства

- 1 Выберите домохозяйство.
Подробнее о выборе домохозяйств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о домохозяйстве" нажмите "Редактировать".
- 3 На странице "Изменение домохозяйства" введите необходимую информацию. Описания полей см. в разделе [Поля домохозяйства](#) (см. "Поля для домохозяйства" на стр. 585).

Отслеживание участников домохозяйств

Чтобы отслеживать участников домохозяйств, их следует добавить в домохозяйство как контакты.

Процедура отслеживания участников домохозяйств

- 1 Выберите запись домохозяйства.
Инструкции по выбору записей домохозяйств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 Пролистайте содержимое страницы "Сведения о домохозяйстве" до раздела "Контакты" и нажмите кнопку "Добавить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить раздел "Контакты" в макет. Информацию об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).

- 3 На странице "Список контактов" нажмите значок поиска в поле "Новый контакт". Откроется окно "Поиск контакта".
- 4 В окне "Поиск контакта" выберите контакт.
- 5 На странице "Список контактов" в раскрывающемся списке "Отношение" выберите отношение контакта с домохозяйством.

Поле	Описание
Новый контакт	Имя контакта для домохозяйства. Контакт требуется выбрать в окне "Поиск контакта".
Отношение	Отношение контакта с домохозяйством. Для выбора доступно несколько предварительно определенных отношений, например: "Глава семьи", "Супруг(а)", "Ребенок", "Родственник", "Ребенок 2-го поколения", "Начальник" и т. д.
Сводка	<p>Установка флажка "Сводка" используется, чтобы выбрать подмножество контактов для сведения их данных в совокупные финансовые показатели домохозяйства (например, "Общие чистые активы" или "Общий доход"). Данные невыбранных контактов не учитываются ни в совокупных показателях домохозяйств, ни в связанных списках, таких как "Возможности", "Портфели", "Действия", или "Примечания". Флажок "Сводка" по умолчанию установлен.</p> <p>Примечание. Флажки "Сводка" на страницах "Сведения о контакте" и "Сведения о домохозяйстве" идентичны, поэтому изменение на одной странице отражается на состоянии флажка на другой странице.</p>

- 6 Нажмите кнопку "Сохранить" на странице "Список контактов".
- 7 Перейдите далее в поле "Новый контакт", чтобы выбрать контакт, а затем в раскрывающемся списке "Отношение" выберите отношение контакта с домохозяйством.

Информацию о полях домохозяйства см. в разделе [Поля для домохозяйства](#) (на стр. 585).

Поля для домохозяйства

Страница "Изменение домохозяйства" используется для добавления домохозяйства или обновления сведений о нем. На этой странице представлен полный набор полей для домохозяйства.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать приложение различными способами, например изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях. На страницах домохозяйств многие поля доступны только для чтения, так как они вычисляются на основе записей контактов, связанных с домохозяйством, для которого установлен флажок "Сведение". Значения аддитивных полей, таких как "Общая стоимость активов", суммируются по всем контактам с флажком "Сведения", установленным в записи домохозяйства. Значения несуммируемых полей, таких как адреса, обычно переносятся в запись домохозяйства из основного контакта.

Если с домохозяйством не связаны записи контактов, можно добавить контакты к записи домохозяйства. См. раздел [Отслеживание участников домохозяйств](#) (на стр. 583).

Поле	Описание
Важная информация о домохозяйстве	
Название домохозяйства	Не более 50 символов.
Основной	Только чтение.
Подробные сведения о домохозяйстве	
Тип	Значения по умолчанию: "Семья - с детьми", "Семья - без детей", "Семья - пожилой человек", "Одинокий", "Семья с одним родителем", "Семейство", "Расширенная семья", "Гражданский брак", "Пустое гнездо", "Списано" и "Другое".
Сегмент	Значения по умолчанию: "Служащие", "Рабочие", "Сельское население", "Местонахождение", "Арендатор", "Сельское хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Пентамиллионеры" и "Оч. большой р-р чистых активов".
Последнее действие	Только чтение. Указывается дата последнего действия, привязанного к данному домохозяйству.
Дата рождения главы семьи	Только чтение.
Дополнительные сведения	
Субъект (организация)	Только чтение
Контакт	Только чтение.

Поле	Описание
Владелец	Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать ее другому владельцу или удалять. Однако уровни доступа владельцев могут быть уменьшены или расширены администратором. Данное значение влияет на то, какие записи включены в отчеты, используемые пользователем или его менеджерами (из страниц "Отчеты" и "Информационная панель").
Финансовый профиль домохозяйства	
Общий доход	Общий доход для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.
Общая стоимость активов	Общая стоимость активов для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.
Совокупные издержки	Совокупные расходы для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.
Суммарная задолженность	Суммарная задолженность для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.
Общие чистые активы	Общих чистых активов для всех контактов, данные которых сводятся в домохозяйстве. Только чтение.
Профиль инвестиционных рисков	
Профиль рисков	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.
Уровень компетентности	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.
Горизонт инвестиций	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.
Проценты инвестиций	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.
Цель	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.
Основная цель	Заполняется данными из записи контактов главы домохозяйства. Только чтение.

См. также

Информацию, связанную с домохозяйствами, см. в следующих разделах:

- [Домохозяйства](#) (на стр. 579)
- [Работа с главной страницей домохозяйства](#) (на стр. 580)
- [Управление домохозяйствами](#) (на стр. 582)

- Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94)

Портфели

Страница "Портфели" служит для создания, обновления и отслеживания любого типа портфелей. Портфели могут охватывать информацию любого типа, связанную с контактом, который требуется отслеживать.

Портфели могут представлять следующие данные:

- **Финансовые счета** – брокерский счет, ссуда или кредитная карта.
- **Контракты страхования**: полис страхования жизни или договор страхования ренты

Страницы "Портфель" можно использовать для определения и профилирования портфелей.

СОВЕТ. Тип записей финансовых счетов и функцию иерархии финансовых счетов можно использовать для отслеживания групп финансовых счетов, которые также называются портфелями. Подробнее о финансовых счетах см. в разделе [Отслеживание партнерских финансовых счетов](#) (см. "Отслеживание родительских финансовых субъектов" на стр. 598).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают отслеживание сведений о финансовом субъекте, вкладка "Портфели" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей портфельных счетов

Главная страница портфельных счетов является отправной точкой для управления портфельными счетами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить для пользователя макет главной страницы портфельных счетов. Кроме того, если роль пользователя включает полномочия на индивидуализацию главных страниц, этот пользователь может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание портфельного счета

Портфельный счет можно создать, нажав кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные портфели". Для получения дополнительной информации см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля портфельных счетов](#) (см. "Поля субъекта портфеля" на стр. 592).

Работа со списками портфельных счетов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков портфелей. Все стандартные списки являются общедоступными и отображаются для всех пользователей. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для портфельных счетов.

Список портфелей	Фильтры
Все субъекты портфелей	Все субъекты портфелей, видимые пользователю
Последние созданные портфели	Все субъекты портфелей, видимые пользователю, отсортированные по дате создания
Последние измененные портфели	Все субъекты портфелей, видимые пользователю, отсортированные по дате изменения
Мои последние измененные портфели	Все недавно измененные субъекты портфелей.
Мои последние созданные портфели	Все недавно созданные субъекты портфелей.
Мои субъекты портфелей	Все субъекты портфелей с вашим именем в поле "Владелец".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных портфельных счетов

В разделе "Мои недавно просмотренные портфели" показаны портфельные счета, просмотренные пользователем недавно.

Добавление разделов на главной странице портфельных счетов

Если роль пользователя содержит полномочия "Индивидуализация главных страниц", можно добавить часть указанных разделов (или все разделы) на главную страницу портфельных счетов.

- Последние созданные портфели
- Последние измененные портфели
- Мои последние созданные портфели

- Мои последние измененные портфели
- Один или несколько разделов отчетов (администратор компании может настроить разделы отчетов, доступные на вашей главной странице субъектов портфелей).

Процедура добавления разделов на главную страницу субъектов портфелей

- 1 На главной странице субъектов портфелей нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы субъектов портфелей" нажимайте стрелки для добавления или удаления разделов, а также для упорядочивания разделов на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Связанная информация

Связанную с портфельными счетами информацию см. в следующих разделах:

- [Поля портфельного счета](#) (см. "[Поля субъекта портфеля](#)" на стр. 592)
- [Управление портфельными счетами](#) (на стр. 589)

Управление портфельными счетами

Для управления портфельными счетами выполните следующие задачи:

- [Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей](#) (на стр. 590)
- [Определение подсубъектов портфелей](#) (на стр. 591)

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68) (включая источники информации)
- [Обеспечение общего доступа к записям \(команды\)](#) (см. "[Общие записи \(команды\)](#)" на стр. 94)
- [Передача владения записями](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)

- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Переименование типов записей](#) (на стр. 1241)
- [Объединение записей](#) (на стр. 97)
- [Управление календарями и операциями](#) (на стр. 133)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 1341)
- [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 1199)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Связанную информацию о субъекте портфеля см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей портфельных счетов](#) (на стр. 587)
- [Поля портфельного счета](#) (см. "[Поля субъекта портфеля](#)" на стр. 592)

Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей

Для отслеживания ключевых контактов для субъектов портфелей добавьте их как контакты, связанные с записью субъекта портфеля.

Для отслеживания ключевых контактов для субъектов портфелей

- 1** Выберите запись субъекта портфеля.
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о субъекте портфеля" выполните прокрутку вниз до раздела "Контакты" и нажмите "Добавить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить раздел "Контакты" в макет. Подробнее см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. "[Изменение макета своей страницы сведений](#)" на стр. 701).

- 3** На странице "Список контактов" нажмите значок "Поиск" рядом со столбцом "Имя".

- 4 В окне "Поиск" можно щелкнуть "Создать" для создания записи нового контакта или выбрать существующий контакт.
- 5 На странице "Список контактов" введите необходимую информацию.
- 6 Сохраните запись.

Определение подсубъектов портфелей

Можно указать иерархии субъектов портфелей, такие как взаимный фонд, включаемый в полис страхования жизни, или брокерский счет, указав отношения родительский-дочерний. Сначала создайте родительский субъект портфеля, затем выберите этот субъект как родительский для дочернего или подсубъекта портфеля.

Портфели имеют отношения "многие-ко-многим" с подсубъектами портфеля. Например, можно иметь множество подсубъектов взаимных фондов или акционерных подсубъектов для брокерского субъекта портфеля.

Процедура создания подсубъекта портфеля

- 1 Выберите родительский субъект портфеля
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о субъекте портфеля" выполните прокрутку вниз до раздела "Подсубъекты портфеля" и нажмите "Создать".
ПРИМЕЧАНИЕ. Может потребоваться добавить раздел "Подсубъекты портфеля" в макет. Подробнее об изменении макета см. в разделе [Изменение макета страницы "Сведения"](#) (см. ["Изменение макета своей страницы сведений"](#) на стр. 701).
- 3 Введите информацию в поля на отображающейся странице "Редактирование субъекта портфеля".
- 4 Сохраните запись.

Для указания родительского субъекта портфеля

- 1 Выберите дочерний подсубъект портфеля.
Подробнее о выборе субъектов портфеля см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Редактирование субъекта портфеля" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительский субъект портфеля".
- 3 В окне "Поиск" выберите родительскую организацию портфеля.
- 4 Сохраните запись.

Поля субъекта портфеля

Используйте страницу "Редактирование субъекта портфеля" для добавления субъекта портфеля или обновления сведений для существующего субъекта портфеля. На странице "Редактирование субъекта портфеля" отображается полный набор полей для субъекта портфеля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В следующей таблице приведена дополнительная информация относительно некоторых полей.

Поле	Описание
Ключевые сведения о субъекте	
Номер субъекта	Обязательное поле. Макс. длина - 100 символов.
Учреждение	Поле поиска учреждения, связанного с субъектом портфеля.
Продукт	Поле поиска продукта, связанного с субъектом портфеля.
Тип субъекта	Список выбора доступных типов субъектов. Значения по умолчанию: Договор страхования ренты, Групповой полис, 401K, Чековый, ИУП, Страхование жизни, Взаимный фонд, Сбережения и Другое.
Основной контакт	Только чтение
Субъект	Поле поиска субъекта, связанного с субъектом портфеля.
Выручка	Выручка, связанная с субъектом портфеля.
Дата закупки	Дата открытия финансового субъекта
Дата отмены/продажи	Дата закрытия субъекта. Если это актив физического лица, это может быть дата продажи всех акций.
Состояние	Состояние субъекта портфеля. Значения по умолчанию: Активный, Отложено, Котировка, Прекращено и Закрыто.
Изменено	Имя лица, создавшего или обновившего запись, с последующими датой и временем создания или обновления записи.
Родительский субъект портфеля	Родительский субъект портфеля для текущего субъекта портфеля.
Владелец	<p>Как правило, владелец может обновлять запись, передавать эту запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровень доступа может быть скорректирован для ограничения или расширения доступа пользователя.</p> <p>Это значение воздействует на то, какие записи включаются в отчеты, выполняемые вами или вашим менеджером (на страницах "Отчеты" и "Информационная панель").</p>

Поле	Описание
Основная группа	Основная группа для владельца портфеля. Для выпусков до версии 13 это поле используется для определения видимости группы в записях портфеля. Рекомендуется использовать функции книг для замены этой возможности. Подробнее см. в разделе Процесс настройки книг (на стр. 1341).
Информация о полисе	
Класс риска	Определяет уровень риска для портфеля. Макс. длина 50 символов.
Высшего класса	Стоимость страхового полиса в единицах валюты.
Номинал	Номинал страхового полиса в единицах валюты.
Дата начала действия	Дата начала для страхового полиса.
Окончание срока действия	Дата окончания срока действия для страхового полиса.
Информация об инвестициях	
Общая стоимость активов	Сумма всех инвестиций в единицах валюты.
Дата оценки	Дата оценки общей стоимости активов.
Информация о ссуде	
Сумма ссуды	Сумма ссуды в единицах валюты.
Годовая ставка, %	Процентная ставка для ссуды.
Погашение	Дата, до которой ссуда должна быть оплачена.
Срок	Только чтение. Конкатенация длительности срока и единицы измерения срока.
Длительность срока	Период времени, в течение которого ссуда погашается, обычно выражается в месяцах.
Единица измерения срока	Список выбора возможных единиц измерения срока. Значения по умолчанию: День, Неделя, Месяц и Год.
Информация о кредитной карте	
Предельная сумма кредита	Максимальный кредит, доступный для субъекта.
Годовая ставка, %	Годовая процентная ставка, начисляемая по сборам, помещаемым на баланс.

Связанная информация

Связанную информацию о субъекте портфеля см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей портфельных счетов](#) (на стр. 587)
- [Управление портфельными счетами](#) (на стр. 589)

Финансовые организации

Страницы "Финансовый субъект" используются для создания, обновления и отслеживания любых типов финансовых субъектов. Обычно финансовые субъекты – это финансовые субъекты контакта или предприятия, которым управляет данный финансовый институт. Однако финансовые субъекты также позволяют отслеживать все финансовые субъекты контакта или предприятия, включая такие субъекты в других финансовых институтах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о финансовых субъектах, вкладка "Финансовые субъекты" может быть недоступна для настройки.

Финансовый субъект – это запись финансовых транзакций между финансовыми институтами. В ней содержатся финансовые продукты, за которые данный финансовый институт несет особую доверительную ответственность. Финансовые субъекты предоставляют финансовым институтам структуру для управления отношениями с контактами и предприятиями.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand Financial Services Edition субъект переименован в *корпоративный субъект*. Корпоративный субъект представляет юридическое лицо (например, предприятие, компания или трастовый фонд) и дает возможность выстраивать иерархические взаимоотношения для представления подразделений, отделов и других комплексных юридических структур.

Финансовые субъекты используются для отслеживания финансовых объектов любых типов, таких как сбережения, чеки, закладные, депозитные сертификаты, кредитные карты, депозитные счета до востребования, инвестиции, займы, списания, оплата обучения и т. д.

При помощи финансовых субъектов финансовые институты могут перейти от отношений, ориентированных на счета, к отношениям, ориентированным на клиентов и домохозяйства. Благодаря этой возможности появляется доступ к высокоуровневой информации о финансовых субъектах, содержащейся в полях "Тип финансового счета", "Остаток" и "Совместно" для поддержки направленных на клиентов и домохозяйства отношений, включая операции, возможности, запросы на обслуживание и календари. Финансовые субъекты также поддерживают иерархии субъектов и дочерние субъекты. Такие иерархии позволяют группировать субъекты в портфели. Это используется для объединения финансовых субъектов в портфели. Примеры иерархий представлены на следующих рисунках. На рис. 1 показано иерархические отношения для финансового субъекта. На рис. 2 показано отношение субъекта портфеля и финансового субъекта. На рис. 3 показано отношение финансового субъекта и дочернего субъекта.



Figure 1: Отношение родительский-дочерний для финансовых субъектов



Figure 2: Отношение между субъектом портфеля и финансовым субъектом



Figure 3: Отношение между финансовым субъектом и подсубъектом

Страницы "Финансовый субъект" используются для идентификации и управления профилем финансового субъекта. Кроме того, на этих страницах можно предварительно просматривать дочерние субъекты финансового субъекта и другую связанную информацию, включая следующее:

- [Держатели финансовых субъектов](#) (на стр. 600)
- [Активы финансовых субъектов](#) (на стр. 604)
- [Финансовые транзакции](#) (на стр. 618)
- [Финансовые планы](#) (на стр. 607)

- [Полисы](#) (на стр. 650)
- [Возможности](#) (см. "[Бизнес-возможности](#)" на стр. 238). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все возможности, связанные с финансовым субъектом.
- Действия. На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все действия, связанные с финансовым субъектом.
- [Запросы на обслуживание](#) (на стр. 307). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все запросы на обслуживание, связанные с финансовым субъектом.
- [Зацепки](#) (на стр. 175). На страницах "Финансовый субъект" доступны для просмотра все зацепки, связанные с финансовым субъектом.

Работа с главной страницей финансовых субъектов

Главная страница финансовых субъектов служит исходным пунктом управления финансовыми субъектами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы финансовых субъектов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание финансового субъекта

Для создания финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые субъекты". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля финансового субъекта](#) (см. "[Поля для финансовых субъектов](#)" на стр. 598).

Работа со списками финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых субъектов.

Список финансовых субъектов	Фильтры
Все финансовые субъекты	Все финансовые субъекты, доступные для просмотра.
Недавно измененные финансовые субъекты	Все финансовые субъекты, которые были недавно изменены.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные финансовые субъекты" показаны финансовые субъекты, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу финансовых субъектов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу финансовых субъектов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу финансовых субъектов.

Порядок добавления разделов на главную страницу финансовых субъектов

- 1 На главной странице финансовых субъектов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы финансового субъекта" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление финансовыми субъектами

Управление финансовыми субъектами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Отслеживание родительских финансовых субъектов](#) (на стр. 598)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Связанную с финансовыми субъектами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых субъектов](#) (на стр. 596)
- [Поля для финансовых субъектов](#) (на стр. 598)

Отслеживание родительских финансовых субъектов

Чтобы отслеживать финансовый субъект, который является родительским по отношению к другому финансовому субъекту, добавьте его в поле "Родительский финансовый субъект" дочернего финансового субъекта.

Порядок отслеживания родительских финансовых субъектов

- 1 Выберите финансовый субъект.
Дополнительные сведения о выборе финансовых субъектов см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о финансовом субъекте" нажмите "Правка".
- 3 На странице "Редактирование финансовых субъектов" выберите поле "Родительский финансовый субъект", а затем – финансовый субъект.

Поля для финансовых субъектов

Страница "Редактирование финансовых субъектов" используется для добавления финансовых субъектов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для финансовых субъектов.

СОВЕТ. Выбор финансового субъекта позволяет определять иерархии финансовых субъектов, например указывать финансовый субъект для пенсии, входящий в портфель финансовых субъектов. Дополнительные сведения об определении иерархий см. в разделе [Отслеживание родительских финансовых субъектов](#) (на стр. 598).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль финансового субъекта	
Номер финансового субъекта	Номер финансового субъекта. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Тип финансового субъекта	Тип финансового субъекта, например "Сбережения", "Кредит", "Закладная", "Инвестиции", "Благосостояние", "Образование" и "Страхование".
Основной субъект	Данный флажок используется, чтобы указать, что данный финансовый субъект является основным финансовым субъектом.
Местное отделение	Местное отделение финансового субъекта в рамках данного финансового института.
Финансовый субъект	Имя финансового субъекта. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Дата открытия	Дата открытия финансового субъекта в финансовом институте.
Совместно	Данный флажок используется, чтобы указать на наличие у финансового субъекта совместного владельца. Такой финансовый субъект принадлежит нескольким контактам.
Стороннее владение	Этот флажок используется, чтобы указать на внешнее владение для данного финансового субъекта. Флажок <i>Стороннее владение</i> означает, что финансовый субъект поддерживается не данным финансовым институтом, а каким-то другим.
Остаток	Поле валюты, представляющее остаток для финансового субъекта.
Остаток на	Дата и время последнего обновления баланса.
Сведения о финансовом субъекте	
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации о данном финансовом субъекте. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Институт стороннего владения	Название финансового института, в стороннем владении которого находится данный финансовый субъект.
Родительский финансовый субъект	Родительский финансовый субъект для данного дочернего финансового субъекта.
Интеграция финансового субъекта	
Описание	Подробное описание финансового субъекта.
Внешний идентификатор	Идентификатор внешнего источника информации о данном финансовом субъекте. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных финансового субъекта (из внешнего источника).

Поле	Описание
Внешний источник	Источник внешней информации об активах финансового субъекта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.

Связанные разделы

Связанную с финансовыми субъектами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых субъектов](#) (на стр. 596)
- [Управление финансовыми субъектами](#) (на стр. 597)

Держатели финансовых субъектов

Страницы "Держатель финансового субъекта" используются для создания, обновления и отслеживания отношения между финансовым субъектом и его держателями. *Держатель финансового субъекта* – это любой контакт, у которого есть отношение с данным финансовым субъектом (обычно это законный владелец финансового субъекта).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о держателях финансовых субъектов, вкладка "Держатель финансового субъекта" может быть недоступна для настройки.

Запись держателя финансового субъекта позволяет отслеживать отношения между контактами и финансовыми субъектами для получения полного представления о взаимных связях между контактами и финансовыми субъектами.

С помощью держателей финансовых субъектов финансовые институты и пользователи могут отслеживать отношения между контактами и финансовыми субъектами, а также конкретные атрибуты и детали отношений. Держатели финансовых субъектов отслеживают роль контакта в отношении к финансовому субъекту, например законный владелец, попечитель, консультант, благотворитель и т. д.

Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов

Главная страница держателей финансовых субъектов служит исходным пунктом управления держателями финансовых субъектов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы держателей финансовых субъектов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание держателя финансового субъекта

Для создания держателя финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные держатели финансовых субъектов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание](#)

записей (на стр. 42) и [Поля держателя финансового субъекта](#) (см. "Поля для держателей финансовых субъектов" на стр. 603).

Работа со списками держателей финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для держателей финансовых субъектов.

Список держателей финансовых субъектов	Фильтры
Все держатели финансовых субъектов	Все доступные для просмотра держатели финансовых субъектов независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные держатели финансовых субъектов	Все держатели финансовых субъектов, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных держателей финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные держатели финансовых субъектов" показаны держатели финансовых субъектов, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу держателей финансовых субъектов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Ниже описывается процедура добавления разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов.

Порядок добавления разделов на главную страницу держателей финансовых субъектов

- 1 На главной странице держателей финансовых субъектов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы держателей финансовых субъектов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

См. также

Связанную с держателями финансовых субъектов информацию см. в следующих разделах:

- [Управление держателями финансовых субъектов](#) (на стр. 602)
- [Поля для держателей финансовых субъектов](#) (на стр. 603)

Управление держателями финансовых субъектов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов](#) (на стр. 600)
- [Поля для держателей финансовых субъектов](#) (на стр. 603)

Поля для держателей финансовых субъектов

Страница "Изменение держателей финансовых субъектов" используется для добавления держателей финансовых субъектов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для держателя финансового субъекта.

СОВЕТ. Информацию о держателях финансовых субъектов можно изменять на странице "Список держателей финансовых субъектов" и "Сведения о держателе финансового субъекта". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль держателя финансового субъекта	
Имя держателя финансового субъекта	Имя держателя финансового субъекта (обычно это контакт). Содержимое поля ограничено 100 символами.
Финансовый субъект	Финансовый субъект, с которым связан данный держатель финансового субъекта.
Роль	Роль держателя финансового субъекта. У держателя финансового субъекта может быть несколько ролей. Некоторые примеры ролей: "Законный попечитель", "Владелец", "Юрист" и "Источник влияния".
Основной контакт	Указывает, является ли данный держатель финансового субъекта основным контактом для данного финансового субъекта.
Связано	Дата, когда держатель финансового субъекта в первый раз был связан с данным финансовым субъектом. Эта дата может отличаться от даты открытия финансового субъекта. Например, законный попечитель может быть назначен финансовому субъекту (или это может быть передано под его ответственность) позже даты открытия данного финансового субъекта.
Внешний идентификатор	Идентификатор внешнего источника информации о данном держателе финансового субъекта. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Внешний источник	Источник внешней информации о держателе финансового субъекта, например имя приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных о держателе финансового субъекта (из внешнего источника).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Работа с главной страницей держателей финансовых субъектов](#) (на стр. 600)

Активы финансовых субъектов

Страницы "Активы финансовых субъектов" используются для создания, обновления и отслеживания финансовых продуктов, держателем которых является определенный финансовый субъект. Под активами финансового субъекта обычно понимается сумма всех транзакций финансового субъекта, связанных с одним финансовым продуктом, для данного финансового субъекта.

Активы финансовых субъектов позволяют уточнить, держателем каких финансовых продуктов является каждый финансовый субъект. Активы финансовых субъектов можно использовать для отслеживания всех типов финансовых продуктов, таких как следующие:

- физические активы (например, дом, произведение искусства, транспортное средство);
- финансовые инструменты (например, облигация, акция, взаимный фонд);
- финансовые услуги и ссуды (например, ипотека, кредитная линия);
- любой другой инструмент, определенный в числе финансовых продуктов.

Используя активы финансовых субъектов, финансовые учреждения могут получать сводные данные о финансовых субъектах клиентов из своих приложений организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов. Из этих данных формируются представления по клиентам или по домохозяйствам. При управлении отношениями с клиентом пользователю Oracle CRM On Demand доступна подробная информация об активах финансового субъекта: количество, цены, эффективность и важные даты (например, дата приобретения).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о финансовых субъектах, вкладка "Активы финансовых субъектов" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей активов финансовых субъектов

Главная страница активов финансовых субъектов служит исходным пунктом управления активами финансовых субъектов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы активов финансовых субъектов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание актива финансового субъекта

Для создания актива финансового субъекта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные активы финансовых субъектов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля актива финансового субъекта](#) (см. "Поля активов финансовых субъектов" на стр. 606).

Работа со списками активов финансовых субъектов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для активов финансовых субъектов.

Список активов финансовых субъектов	Фильтры
Все активы финансовых субъектов	Все доступные для просмотра активы финансовых субъектов независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные активы финансовых субъектов	Все активы финансовых субъектов, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных активов финансовых субъектов

В разделе "Недавно измененные активы финансовых субъектов" показаны активы финансовых субъектов, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу активов финансовых субъектов

Пользователю, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на главную страницу активов финансовых субъектов дополнительные разделы. Это зависит от настроек, сделанных администратором компании.

Ниже описывается процедура добавления разделов на главную страницу активов финансовых субъектов.

Порядок добавления разделов на главную страницу активов финансовых субъектов

- 1 На главной странице активов финансовых субъектов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы активов финансовых субъектов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление активами финансовых субъектов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля активов финансовых субъектов](#) (на стр. 606)

Поля активов финансовых субъектов

Используйте страницу "Редактирование активов финансового субъекта" для добавления актива финансового субъекта или для обновления сведений для существующего актива финансового субъекта. На странице "Редактирование активов финансового субъекта" отображается полный набор полей для актива финансового субъекта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль активов финансового субъекта	
Финансовый субъект	Финансовый субъект, связанный с данным активом финансового субъекта.
Финансовый продукт	Финансовый продукт, связанный с данным активом финансового субъекта.
Имя активов финансового	Уникальное имя активов финансового субъекта.

Поле	Описание
субъекта	
Количество	Количество единиц финансового продукта в активах этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Закупочная цена	Закупочная цена активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Дата закупки	Дата закупки активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Значение	Размер активов (т. е. закупочная цена, умноженная на количество). Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Производительность	Процент прироста или убыли активов этого финансового продукта для данного финансового субъекта. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Интеграция активов финансового субъекта	
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации об активах финансового субъекта. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний код	Идентификатор внешнего источника внешней информации об активах финансового субъекта. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации об активах финансового субъекта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этом активе финансового субъекта (из внешнего источника).

Финансовые планы

Страницы финансовых планов используются для создания, обновления и отслеживания финансовых планов для финансового субъекта. *Финансовые планы* обычно представляют собой финансовый план контакта или предприятия для одного или нескольких определенных финансовых субъектов, находящихся в управлении финансового учреждения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о планах финансовых субъектов, вкладка "Финансовые планы" может быть недоступна для настройки.

Финансовый план делает возможным общее финансовое планирование, обеспечивая доступ к сведениям о статусе, этапах плана, утверждении и др. Кроме того, финансовый план обеспечивает связь с приложениями организационно-контрольного отдела и отдела обработки документов. Для интеграции

данных организационно-контрольного отдела и отдела обработки документов в Oracle CRM On Demand обычно используется пакетная передача и обновление с помощью веб-служб.

Использование финансовых планов дает финансовым учреждениям возможность объединить управление отношениями с клиентами и задачи финансового планирования, потоки операций и представляемые результаты на протяжении всего жизненного цикла финансового планирования. Пользуясь этой функцией, можно отслеживать операции, бизнес-возможности, запросы на обслуживание и зацепки для финансового плана, т. е. все, что необходимо для финансового планирования с ориентацией на клиентов и домохозяйства.

Страницы "Финансовый план" используются для идентификации и управления профилем финансового плана. Кроме того, на этих страницах можно просматривать дочерние субъекты финансового плана и другую связанную информацию, включая:

- **Бизнес-возможности.** Дополнительные сведения см. в разделе [О бизнес-возможностях и прогнозах](#) (см. "[О возможностях и прогнозах](#)" на стр. 238).
- **Операции.** Дополнительные сведения см. в разделе [Поля операций](#) (на стр. 161).
- **Запрос на обслуживание.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление обслуживанием и связью](#) (на стр. 305).
- **Зацепки.** Дополнительные сведения см. в разделе [Зацепки](#) (на стр. 175).

Работа с главной страницей финансовых планов

Главная страница финансовых планов является отправной точкой для управления финансовыми планами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы финансовых планов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание финансового плана

Для создания финансового плана достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые планы". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля финансового плана](#) (см. "[Поля финансовых планов](#)" на стр. 610).

Работа со списками финансовых планов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых планов.

Список финансовых планов	Фильтры
Все финансовые планы	Все доступные для просмотра финансовые планы независимо от того,

Список финансовых планов	Фильтры
	кому они принадлежат.
Недавно измененные финансовые планы	Все финансовые планы с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных финансовых планов

В разделе "Недавно измененные финансовые планы" показаны финансовые планы, которые просматривались в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу финансовых планов

Пользователь, роль которого включает полномочия на персональную настройку главных страниц, может добавлять разделы на главную страницу финансовых планов в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу финансовых планов.

Порядок добавления разделов на главную страницу финансовых планов

- 1 На главной странице финансовых планов нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы финансовых планов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление финансовыми планами

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Работа с главной страницей финансовых планов](#) (на стр. 608)
- [Поля финансовых планов](#) (на стр. 610)

Поля финансовых планов

Страница "Редактирование финансового плана" используется для добавления финансовых планов или обновления сведений о них. На этой странице представлен полный набор полей для финансового плана.

СОВЕТ. Редактировать финансовые планы также можно на страницах "Список финансовых планов" и "Сведения о финансовом плане". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе "Обновление сведений о записях".

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В приведенной ниже таблице содержатся дополнительные сведения о некоторых полях финансовых планов.

Поле	Описание
Профиль финансового плана	
Название финансового плана	Название финансового плана.
Тип	Тип финансового плана. Примеры: пенсия, портфель, накопление, образование и т. д.
Финансовый субъект	Финансовый субъект, с которым связан данный план.
Состояние	Состояние финансового плана. Примеры: "Выполняется", "Активно", "Утверждено", "Рассматривается руководством", "Рассматривается"

Поле	Описание
	клиентом" и т. д.
Отправлено контакту	Установите этот флажок, чтобы указать, что данный финансовый план был отправлен контакту.
Утверждено контактом	Установите этот флажок, чтобы указать, что данный финансовый план был утвержден контактом.
Сводка по финансовому плану	
Внешний источник	Источник внешней информации о финансовом плане, например название приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных финансового плана (из внешнего источника).
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции для данного финансового плана.
Описание	Подробное описание финансового плана. Содержимое поля ограничено 50 символами.

Связанная информация

Связанную с финансовыми планами информацию см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых планов](#) (на стр. 608)
- [Управление финансовыми планами](#) (на стр. 609)

Финансовые продукты

Страницы "Финансовые продукты" служат для создания, обновления и отслеживания финансовых продуктов любых типов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о финансовых продуктах, вкладка "Финансовые продукты" может быть недоступна для настройки.

Под *финансовым продуктом* в Oracle CRM On Demand понимается конкретный материальный товар или услуга, предлагаемая финансовым учреждением своим клиентам, группа таких продуктов или же любой финансовый продукт любого финансового учреждения.

Финансовые продукты могут использоваться для отслеживания типов финансовых продуктов, таких как ссуды, зачисление на счет (текущие и сберегательные счета), начисление рыночных процентов (счета денежного рынка), срочные вклады (депозитные сертификаты) и т. п. Финансовыми продуктами могут также быть обыкновенные акции, деривативы, обособленные счета, а также хеджевые и взаимные фонды.

Используя записи о финансовых продуктах, финансовые институты могут просматривать сведения о финансовых продуктах, в т.ч. высокоуровневые сведения о продуктах, ссылки URL на веб-сайты или каталоги финансовых продуктов. Используя эту возможность, можно получать доступ к самым свежим сведениям о финансовых продуктах и к сопутствующей информации об операциях, бизнес-возможностях, запросах на обслуживание и календарях для своих клиентов.

Для типов записей о финансовых продуктах дополнительно поддерживаются иерархии финансовых продуктов. Такие иерархии позволяют объединять финансовые продукты в группы, например, пакетные предложения, взаимные фонды и любые другие необходимые объединения, в несколько иерархий или в несколько групп.

На следующих рисунках показаны некоторые примеры иерархий финансовых продуктов.

На рис. 4 приводится пример иерархии взаимного фонда.

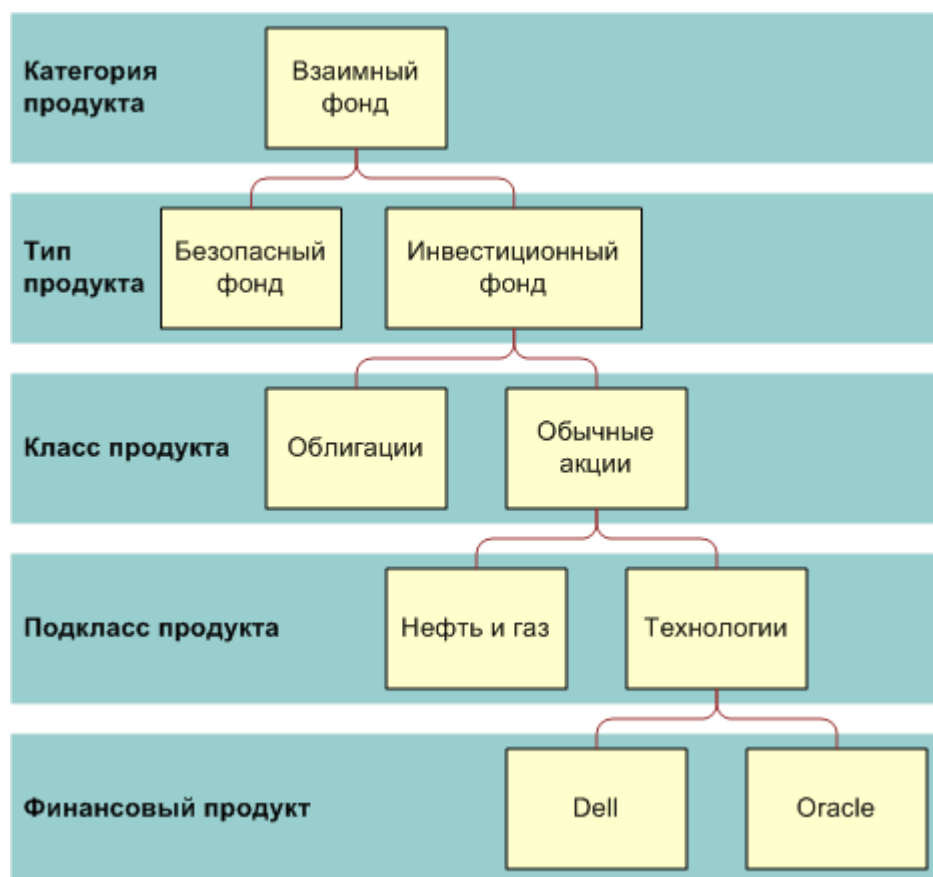


Figure 4: Пример иерархии взаимного фонда

На рис. 5 приводится пример иерархии страхового полиса.

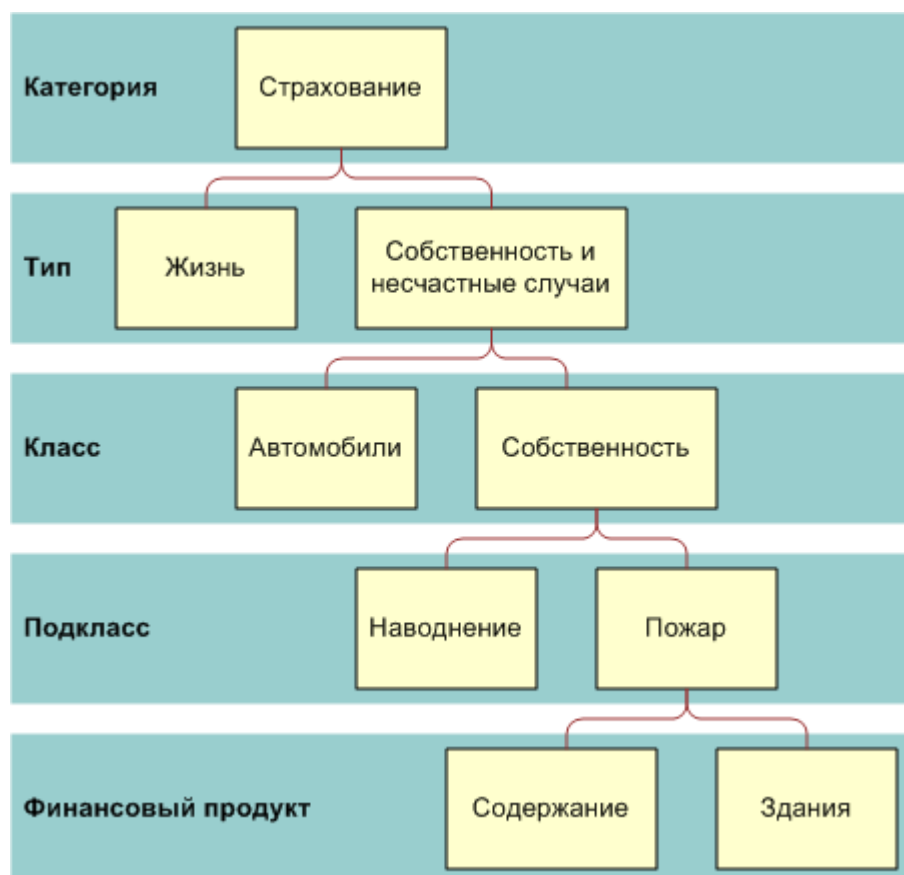


Figure 5: Пример иерархии страховых полисов

Работа с главной страницей финансовых продуктов

Главная страница финансовых продуктов служит исходным пунктом управления финансовыми продуктами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы финансовых продуктов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи финансового продукта

Для создания финансового продукта достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые продукты". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля финансовых продуктов](#) (см. "Поля сведений о финансовых продуктах" на стр. 616).

СОВЕТ. Допускается создание иерархий финансовых продуктов; например, можно указать, что собственный капитал является частью взаимного фонда, заполнив поле "Родительский финансовый продукт". Сведения об иерархиях финансовых продуктов см. в разделе [Отслеживание родительских финансовых продуктов](#) (на стр. 615).

Работа со списками финансовых продуктов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых продуктов.

Список финансовых продуктов	Фильтры
Все финансовые продукты	Все финансовые продукты, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные финансовые продукты	Все финансовые продукты с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных финансовых продуктов

В разделе "Недавно измененные финансовые продукты" показаны финансовые продукты, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу финансовых продуктов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу финансовых продуктов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу финансовых продуктов.

Процедура добавления разделов на главную страницу финансовых продуктов

- 1 На главной странице финансовых продуктов нажмите кнопку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы финансовых продуктов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление финансовыми продуктами

Управление финансовыми продуктами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Отслеживание родительских финансовых продуктов](#) (на стр. 615)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, относящуюся к финансовым продуктам, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей финансовых планов](#) (на стр. 608)
- [Поля финансовых продуктов](#) (см. "[Поля сведений о финансовых продуктах](#)" на стр. 616)

Отслеживание родительских финансовых продуктов

Для обеспечения отслеживания родительских финансовых продуктов другого финансового продукта добавьте родительский финансовый продукт в поле "Родительский финансовый продукт" дочернего финансового продукта.

Для отслеживания родительского финансового продукта

- 1** Выберите финансовый продукт
Подробнее о выборе финансовых продуктов см. раздел [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2** На странице "Сведения о финансовом продукте" нажмите "Правка".
- 3** На странице "Редактирование финансового продукта" выберите поле "Родительский финансовый продукт" и выберите финансовый продукт.

Поля сведений о финансовых продуктах

Используйте страницу "Редактирование финансового продукта" для добавления финансового продукта или обновления сведения существующего финансового продукта. На странице "Редактирование финансового продукта" отображается полный набор полей финансового продукта.

СОВЕТ. Редактирование финансовых продуктов возможно также на странице "Список финансовых продуктов" и на странице "Сведения о финансовых продуктах". Подробнее об обновлении записей см. раздел [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях сведений о финансовом продукте.

Поле	Описание
Профиль финансового продукта	
Название финансового продукта	Общее название финансового продукта. Например: "Oracle Corporation", "Взаимный фонд X", "Сбережения в золоте", "Лучшая ипотека" и т. д.
Категория	Категория финансового продукта. (Рекомендуется следующая иерархия: тип, категория, класс, подкласс, финансовый продукт, дочерний финансовый продукт, если требуется, дополнительные дочерние объекты.)
Тип	Тип финансового продукта. Примеры: Фонд роста, Надежный фонд.
Класс	Класс финансового продукта. Примеры: Обыкновенные акции, Облигации.
Подкласс	Подкласс финансового продукта. Примеры: Технология, Нефть и газ.
Родительский финансовый продукт	Родительский финансовый продукт данного финансового продукта

Поле	Описание
Идентификатор финансового продукта	Идентификатор финансового продукта, который выдается финансовым институтом для идентификации финансового продукта в соответствующем центре финансовых продуктов или в эквивалентном учреждении.
Идентификатор продукта MDM	Идентификатор финансового продукта, который финансовая отрасль или внешняя компания выдает для идентификации финансового продукта во внешнем центре по управлению основными данными (MDM) финансовых продуктов.
Текущая цена	Цена финансового продукта. Цена может задаваться внешним источником, например, рыночным ценообразованием, либо внутренним образом, на основании прейскуранта.
Источник цены	Источник информации о цене финансового продукта, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Последнее обновление текущей цены	Дата и время последнего обновления цены этого финансового продукта (из источника цены).
Каталог продуктов	
URL продукта	Адрес URL местоположения каталога для этого финансового продукта. Обычно это внешний финансовый продукт и адрес URL.
Обзор продукта	Сводные сведения или вводная информация о данном финансовом продукте. Предельная длина этого поля составляет 16350 символов.
Каталог продуктов	Адрес URL каталога финансовых продуктов, который содержит этот финансовый продукт. Адрес URL обычно является внутренним адресом URL финансового продукта.
Обзор финансового продукта	
Внешний код	Идентификатор внешнего источника, из которого поступает внешняя информация о владельце финансового продукта. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации о финансовом продукте, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этом финансовом продукте (из внешнего источника).

Связанные разделы

Информацию, относящуюся к финансовым продуктам, см. в следующих разделах:

- [Финансовые продукты](#) (на стр. 611)
- [Работа с главной страницей финансовых продуктов](#) (на стр. 613)
- [Управление финансовыми продуктами](#) (на стр. 615)

Финансовые транзакции

Используйте страницы "Финансовые транзакции" для создания, обновления и отслеживания финансовых транзакций любых типов для определенных финансовых субъектов. Под *финансовыми транзакциями* подразумеваются отдельные транзакции финансового субъекта для всех финансовых продуктов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации финансовых транзакций, вкладка "Финансовые транзакции" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Записи финансовых транзакций позволяют определять принадлежность транзакций финансовым субъектам в отношении всех финансовых продуктов. Эта информация позволяет получить полное представление о финансовых транзакциях, систематизированное по финансовым субъектам. Записи финансовых транзакций могут использоваться для отслеживания любых типов транзакций финансовых продуктов, таких как покупка, продажа, крупный заказ, погашение, депонирование, снятие средств и другие инструменты, определенные пользователем в финансовых продуктах.

Используя финансовые транзакции, финансовые учреждения могут получать сводные данные о финансовых субъектах клиентов из своих приложений организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов. Из этих данных формируются представления по клиентам или по домохозяйствам. При управлении отношениями с клиентом пользователю Oracle CRM On Demand доступна подробная информация о финансовых транзакциях: количество, цены и важные даты (например, дата приобретения).

Работа с главной страницей финансовых транзакций

Главная страница финансовых транзакций служит исходным пунктом управления финансовыми транзакциями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы финансовых транзакций настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание финансовой транзакции

Для создания финансовой транзакции достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные финансовые транзакции". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля финансовой транзакции](#) (на стр. 620).

Работа со списками финансовых транзакций

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для финансовых транзакций.

Список финансовых транзакций	Фильтры
Все финансовые транзакции	Все финансовые транзакции, которые отображаются данному пользователю независимо от того, кому принадлежит данная финансовая транзакция
Недавно измененные финансовые транзакции	Все финансовые транзакции, упорядоченные по дате изменения

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных финансовых транзакций

В разделе "Недавно измененные финансовые транзакции" показаны изменявшиеся в последнее время финансовые транзакции, отсортированные по дате изменения.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу финансовых транзакций

Если роль пользователя включает в себя полномочия "Индивидуализация домашних страниц", он может (при определенной настройке со стороны администратора компании) добавлять дополнительные разделы на свою главную страницу "Финансовые транзакции".

Следующая процедура описывает способ добавления разделов на главную страницу "Финансовые транзакции".

Для добавления разделов на главную страницу "Финансовые транзакции"

- 1 На главной странице "Финансовые транзакции" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Финансовые транзакции" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление финансовыми транзакциями

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Поля финансовой транзакции

Используйте страницу "Редактирование финансовой транзакции" для добавления финансовой транзакции или обновления сведений существующей финансовой транзакции. На странице "Редактирование финансовой транзакции" отображается полный набор полей финансовой транзакции.

СОВЕТ. Редактирование информации о финансовой транзакции возможно также на странице "Список финансовых транзакций" и на странице "Сведения о финансовых транзакциях". Подробнее об обновлении записей см. раздел [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль финансовой транзакции	
Финансовый субъект	Финансовый субъект, с которым ассоциирована данная финансовая транзакция.
Финансовый продукт	Финансовый продукт, с которым ассоциирована данная финансовая транзакция.
Тип транзакции	Тип финансовой транзакции. Примеры типов транзакций: покупка, продажа, крупный заказ, погашение и т. д.
Количество	Количество единиц финансового продукта в этой финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.

Поле	Описание
Идентификатор транзакции	Идентификатор финансовой транзакции. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Период транзакции	Период финансовой транзакции. Примеры периодов: крупные заказы на дату, за месяц, квартал и т. д.
Цена сделки	Цена финансового продукта в этой финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Дата и время транзакции	Дата и время финансовой транзакции. Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Значение	Размер финансовой транзакции (т. е. цена, умноженная на количество). Эта информация обычно поступает из внешнего источника.
Интеграция финансовых транзакций	
Источник транзакции	Источник, используемый данным финансовым учреждением для идентификации финансовой транзакции в приложении организационно-контрольного отдела или отдела обработки документов.
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации о финансовой транзакции. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний код	Идентификатор внешнего источника внешней информации о финансовой транзакции. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации о финансовой транзакции, например имя приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этой финансовой транзакции (из внешнего источника).

10 Страхование

Для хранения данных о страховании в Oracle CRM On Demand используются следующие типы записей:

- **Требования (на стр. 628).** Эти страницы используются для управления сведениями о страховых исках.
- **Обеспечения (на стр. 635).** Эти страницы используются для управления сведениями о предельных суммах денежных выплат и рисках, покрываемых страховым полисом.
- **Повреждения (на стр. 639).** Эти страницы используются для управления сведениями об ущербе, причиненном застрахованному имуществу контакта.
- **Страхование собственности (на стр. 643).** Эти страницы используются для управления сведениями о страхуемом имуществе.
- **Участвующие стороны (на стр. 646).** Эти страницы используются для управления сведениями о контактах, участвующих в подаче или рассмотрении страховых исков.
- **Полисы (на стр. 650).** Эти страницы используются для управления сведениями о страховых полисах.
- **Держатели полисов (см. "Держатели полиса" на стр. 655).** Эти страницы используются для управления сведениями о держателях страховых полисов.
- **Профиль брокера (на стр. 658).** Эти страницы используются для управления сведениями о брокерах.

Примечание. Все эти типы записей доступны только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Управление страхованием

Управление страхованием включает в себя выполнение следующих процессов:

- [Процесс планирования каналов](#) (на стр. 624)
- [Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований](#) (на стр. 624)
- [Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами](#) (на стр. 625)
- [Процесс управления отношениями между агентами и брокерами](#) (на стр. 625)
- [Процесс планирования продаж и составления бюджета](#) (на стр. 626)
- [Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента](#) (на стр. 626)
- [Процесс управления запросами на обслуживание](#) (на стр. 626)



Примечание. Некоторые из этих процессов выполняются в рамках Oracle CRM On Demand, а другие - вне Oracle CRM On Demand.

Процесс планирования каналов

Планирование каналов включает разработку стратегии менеджера каналов и составление плана действий в отношении каналов, находящихся в сфере его ответственности.

Планирование каналов включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создание бизнес-плана: см. раздел [Планирование бизнеса](#) (на стр. 275).
- 2 Создание целей для бизнес-планов: см. раздел [Цели](#) (на стр. 286).
- 3 Управление субъектами плана: см. раздел [Субъекты плана](#) (см. "[Компании плана](#)" на стр. 292).
- 4 Управление контактами плана: см. раздел [Контакты плана](#) (на стр. 296).
- 5 Управление бизнес-возможностями плана: см. раздел [Бизнес-возможности плана](#) (см. "[Сделки плана](#)" на стр. 300).

Процесс составления первичного уведомления об убытках для требований

Подготовка первичного уведомления об убытках включает составление отчетов о требованиях клиентов, содержащих сведения о требовании и заявителе. В такой отчет включаются результаты проверки обеспечения, проводимой агентом центра обработки вызовов. Агент проверяет сведения о полисе и его обеспечении.

Процесс создания первичного уведомления об убытках для требований включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Проверка сведений о полисе и обеспечении, представленных заявителем: см. раздел [Полисы](#) (на стр. 650).
- 2 Создание записи требований: см. раздел [Требования](#) (на стр. 628).
- 3 Ввод сведений о первичном уведомлении об убытках: см. раздел [Требования](#) (на стр. 628).

Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами

Настройка отношений между агентами и брокерами включает планирование и проведение маркетинговых кампаний, нацеленных на потенциальных агентов, и настройку новых агентов.

Процесс найма новых агентов и настройки отношений агентов с брокерами включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создайте запись кампании (см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля кампании](#) (на стр. 173)).
- 2 Установление связи между потенциальными агентами и кампанией: см. раздел [Выбор целевых контактов для кампаний](#) (см. "[Создание целевых контактов для кампаний](#)" на стр. 170).
- 3 Проведение маркетинговых кампаний: см. раздел [Процесс обработки кампаний](#) (на стр. 165).
- 4 Управление заявками агентов и утверждение новых агентов.
- 5 Настройка новых утвержденных агентов: см. разделы [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля партнера](#) (на стр. 361).

Процесс управления отношениями между агентами и брокерами

Управление отношениями между агентами и брокерами включает обмен информацией с агентами и мониторинг отношений агентов с брокерами, обновление демографических данных агентов, контроль реквизитов, ведение книг и др.

Управление отношениями между агентами и брокерами включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Обновление сведений об агентах и агентствах: см. раздел [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66).
- 2 Мониторинг реквизитов агентов и агентств: см. раздел [Управление субъектами партнеров](#) (на стр. 358).
- 3 Управление бизнес-планом: см. раздел [Управление бизнес-планами](#) (на стр. 282).
- 4 Мониторинг бизнес-возможностей и запросов на обслуживание, поступающих от агентов и агентств: см. раздел [Управление возможностями](#) (см. "[Управление бизнес-возможностями](#)" на стр. 242) и [Управление запросами на обслуживание](#) (на стр. 309).

Процесс планирования продаж и составления бюджета

Планирование продаж в отрасли страхования включает планирование продаж на год, квартал или иной период, а также управление планами продаж, в том числе управление бюджетами продаж, прогнозами продаж и территориями.

Процесс планирования продаж и составления бюджетов включает в себя следующие задачи:

- 1 Планирование продаж на год, квартал или иной период: см. раздел [Планирование бизнеса](#) (на стр. 275).
- 2 Управление бюджетами и квотами продаж: см. раздел [Прогнозы](#) (на стр. 258).
- 3 Управление прогнозами продаж: см. раздел [Прогнозы](#) (на стр. 258).
- 4 Управление территориями: см. раздел [Управление территориями](#) (на стр. 1368).

Процесс управления запросами на обслуживание

Управление запросами на обслуживание включает обработку общих требований и полный цикл разрешения одиночных запросов на обслуживание. Сюда же входит анализ проблем обслуживания и распределение запросов по приоритетам.

Управление запросами на обслуживание включает в себя выполнение следующих задач:

- 1 Создание запроса на обслуживание: см. раздел [Запросы на обслуживание](#) (на стр. 307).
- 2 Назначение или эскалация запроса на обслуживание: см. разделы [Назначение запросов на обслуживание](#) (на стр. 310) и [Эскалация запросов на обслуживание](#) (см. "Повышение уровня запроса на обслуживание" на стр. 312).
- 3 Работа с решениями для запроса на обслуживание: см. раздел [Добавление решений в запросы на обслуживание](#) (на стр. 311).
- 4 Заккрытие разрешенного запроса на обслуживание: см. раздел [Заккрытие разрешенных запросов на обслуживание](#) (на стр. 313).

Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента

В Oracle CRM On Demand можно использовать правила потока операций, чтобы указать, что одно или несколько действий необходимо выполнять автоматически всегда, когда происходит указанное событие. Для реализации бизнес-процессов можно настроить любое необходимое количество правил потока операций.

Модель успешного агента (PSM) в Oracle CRM On Demand - это структура, использующая правила потока операций для автоматизации создания мероприятий, которая позволяет агентам или консультантам по финансам отслеживать зацепки и оставаться на связи с клиентами на постоянной основе.

В модели успешного агента используются следующие термины:

- **Агент.** *Агент* - страховой агент или консультант по финансам.
- **Клиент.** *Клиент* - контакт, с которым компания поддерживает отношения на долгосрочной основе, с тем чтобы можно было отслеживать изменения в ситуации клиента и выявлять возможности для предложения ему ряда дополнительных продуктов. Обычно клиент также обращается за советом относительно того, какие продукты соответствуют его потребностям.

В модели успешного агента используются правила потока операций для выполнения следующих действий:

- Создание задачи для вызова зацепки на следующий рабочий день каждый раз, когда создается запись зацепки.
- Создание последующей задачи, когда агент обновляет значение в поле "Результат вызова" на странице сведений о задаче после вызова зацепки или клиента.

Типы вызовов зацепок или клиентов, которые выполняют агенты:

- **Звонки для направления.** Вызовы, которые должны выполнять агенты для отслеживания зацепок.
- **Звонки в день рождения.** Звонки для существующих зацепок или клиентов, которые выполняют агенты в их день рождения.
- **Обзорные звонки.** Вызовы зацепок или клиентов, которые выполняют агенты по истечении шести месяцев с момента последнего вызова зацепки.

Агент может записать результат этих звонков (вызовов) в поле "Результат вызова" на странице сведений о задаче. Значения поля "Результат вызова" могут быть следующими:

- **Недоступно.** Собеседник недоступен.
- **На связи.** Собеседник (зацепка или контакт) не может разговаривать сейчас, но не отказывается от дальнейших вызовов.
- **Закрытый файл.** Собеседник не хочет разговаривать ни сейчас, ни в дальнейшем.
- **Встреча.** Собеседник (зацепка или клиент) соглашается на встречу.

В зависимости от результатов вызовов поток операций будет создавать различные последующие задачи. Например, если результат вызова - "Недоступно", поток операций создает задачу для вызова той же самой зацепки или клиента на следующий день. Если результат вызова - "На связи", поток операций создает задачу для вызова зацепки или клиента через шесть месяцев после текущей даты или за одну неделю до дня рождения (в зависимости от того, какая дата наступит раньше).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для модели успешного агента требуется настройка правил потока операций и действий. Дополнительные сведения см. в документации по конфигурации для Oracle On Demand Financial Services Edition.

Для преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента выполните следующие задачи:

- 1 Создайте новую запись зацепки для направления.

Правило потока операций автоматически создает задачу для вызова зацепки на следующий рабочий день.

- 2 На странице "Список мероприятий" просмотрите список на день звонков для направления и вызовите зацепку, см. раздел [Работа со списками операций](#) (на стр. 136).
- 3 Запишите данные результата вызова в поле "Результат вызова".
В зависимости от результата вызова поток операций создает последующую задачу.
- 4 Запланируйте встречу с зацепкой, см. раздел [Планирование встреч с другими лицами](#) (на стр. 155).
- 5 Встретьтесь с подтвержденной зацепкой и соберите дополнительные сведения.
- 6 Обновите зацепку на потенциального клиента, выбрав в списке выбора типа зацепки значение "Потенциальный клиент", см. раздел [Поля зацепок](#) (на стр. 191).
- 7 Предложите продукты в соответствии с потребностями потенциального клиента и создайте возможность в случае заинтересованности клиента, см. раздел [Работа с главной страницей возможностей](#) (на стр. 240).
- 8 Проведите заключительную встречу и продайте продукты.
- 9 Когда клиент приобретает продукт, обновите контакт на клиента, выбрав в списке выбора типа контакта значение "Клиент".
- 10 На странице сведений о контакте установите для поля "Частота вызовов" значение "1 - 2 раза в год".
Дополнительные сведения о потоке операций создания задачи см. в разделе [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392).

Требования

Страницы "Требования" используются для создания, обновления и отслеживания требований любых типов. Требования обычно представляют собой требования контакта или предприятия, с которыми работает страховая компания.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации о требованиях, вкладка "Требования" может быть недоступна для настройки.

Требование - это направленное в адрес страховой компании официальное письменное заявление о возмещении ущерба, нанесенного застрахованному объекту, или его утраты.

Наличие данных об истории требований клиента и текущем состоянии требований позволяет персоналу отделов продаж и обслуживания получить более полное представление об этом важном аспекте отношений страховщик-клиент. Страховщики также могут использовать страницы "Требования" для быстрой записи важной информации, связанной с первичным уведомлением о страховом случае, и направления требования соответствующему персоналу.

Тип записи "Требование" поддерживает все типы требований, сопровождающих первичные уведомления о страховых случаях, такие как требования по договорам страхования транспортных средств, имущества,

гражданской ответственности и т. д. Требование может иметь родительские требования, т. е. поддерживаются все типы структур и иерархий требований; например, требования могут быть организованы в группы.

Страница "Сведения о требовании" используется для ведения основных сведений о требовании (профиля) и подробных сведений. Кроме того, на странице сведений о требовании можно просматривать дочерние требования данного требования и другую связанную информацию, включая следующее:

- [Участвующие стороны](#) (на стр. 646)
- [Ущерб](#) (см. "[Повреждения](#)" на стр. 639)
- Операции

С требованиями могут быть связаны операции. Все операции, связанные с требованием, показаны на странице "Сведения о требовании".

- Запросы на обслуживание

С требованиями могут быть связаны запросы на обслуживание. Все запросы на обслуживание, связанные с требованием, показаны на странице "Сведения о требовании".

Работа с главной страницей требований

Главная страница требований служит исходным пунктом управления требованиями. На этой странице содержится несколько разделов и отображается информация, относящаяся к текущему пользователю.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может настроить макет главной страницы требований. Кроме того, если роль пользователя включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", он может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание требования

Для создания требования достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные требования". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля требования](#) (см. "[Поля требований](#)" на стр. 632).

Работа со списками требований

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для требований.

Список требований	Фильтры
Все требования	Все доступные для просмотра требования независимо от того, кому

Список требований	Фильтры
	они принадлежат.
Недавно измененные требования	Все требования, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр раздела недавно измененных требований

В разделе "Недавно измененные требования" содержатся последние изменявшиеся требования, упорядоченные по дате изменения. Чтобы развернуть список, щелкните ссылку "Показать весь список". Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу требований.

Добавление разделов на главную страницу требований

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу требований, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Процедура добавления разделов на главную страницу требований

- 1 На главной странице требований щелкните ссылку "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы требований" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Поля требований](#) (на стр. 632)
- [Управление требованиями](#) (на стр. 631)

Управление требованиями

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66)
- [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68)
- [Отслеживание родительских требований](#) (на стр. 631)

Дополнительные процедуры, общие для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в интерактивной справке.

Кроме того, возможность выполнения некоторых из перечисленных выше процедур зависит от уровня доступа пользователя.

Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей требований](#) (на стр. 629)
- [Поля требований](#) (на стр. 632)

Отслеживание родительских требований

Для включения отслеживания родительских требований добавьте родительское требование в поле 'Родительское требование' в записи дочернего требования.

Для отслеживания родительского требования

- 1 Выберите требование.
Подробнее об выборе требования см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице 'Сведения о требовании' нажмите 'Правка'.
- 3 На странице 'Редактирование требования' выберите поле 'Родительское требование', затем выберите требование.

Поля требований

Страница "Редактирование требования" используется для добавления требований или обновления сведений о них. На странице "Редактирование требования" представлен полный набор полей для требования.

СОВЕТ. Редактировать требования также можно на страницах "Список требований" и "Сведения о требовании". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль требования	
Номер требования	Идентификатор требования.
Специализация	Специализация страхования, например страхование транспортных средств, имущества, гражданской ответственности, жизни, страхование от несчастного случая на производстве.
Код страхового случая	Код конкретного страхового случая; например, страховая компания может использовать код 100 для обозначения дорожно-транспортного происшествия, 200 для обозначения хищения и т. д.
Тип страхового случая	Тип страхового случая, связанный с кодом страхового случая. Примеры: дорожно-транспортное происшествие, хищение и т. д.
Дата заявления	Дата заявления о происшествии (подачи требования) застрахованным лицом.
Дата и время страхового случая	Дата происшествия или наступления страхового случая.
Дата закрытия	Дата закрытия требования.
Номер события	Номер, идентифицирующий событие. Как правило, страховые компании классифицируют по номерам события катастрофического характера. Некоторые примеры номеров событий: 1002 – ураган Айк, 1003 – ураган Эндрю и т. д.
Состояние	Состояние требования, например "Сообщение о страховом случае", "Открыто", "Просмотрено", "Закрыто".
Сведения о требовании	
Вид страхового случая	Вид страхового случая, например пожар, хищение, несчастный случай, ураган, наводнение, град или другое.

Поле	Описание
Категория страхового случая	Категория, используемая большинством страховых компаний для классификации объектов ущерба. Некоторые примеры: а) жилище; б) прочие строения; в) личное имущество; г) невозможность использования.
Местонахождение страхового случая	Место наступления страхового случая, например гараж, торговый центр и т. д.
Сумма ущерба	Сумма ущерба, понесенного клиентом. Если общая сумма ущерба превышает сумму ответственности, разница может подлежать оплате клиентом.
Источник ответственности	Источник ответственности, ставший причиной данного требования. Некоторые примеры: травмированный работник, поврежденное имущество работника, травмированное частное лицо, имущество частного лица, дорожно-транспортная травма, травма типа "поскользнулся и упал" (полученная на территории частной собственности из-за халатности собственника).
Сумма ответственности	Сумма, подлежащая уплате в случае установления ущерба.
Отношение к застрахованному лицу	Отношение пострадавшего лица к застрахованному лицу. Некоторые примеры: работодатель, руководитель, коллега.
Место травмы	Место получения травмы.
Дата уведомления работодателя о травме	Дата, когда работодатель был уведомлен о травме работника.
Дата уведомления работодателя о требовании	Дата, когда работодатель был уведомлен о требовании работника.
Число пострадавших	Число лиц, пострадавших в результате происшествия. Некоторые из этих лиц могут являться работниками.
Число пострадавших работников	Число работников, пострадавших в результате происшествия.
Травмированная часть тела	Травмированная часть тела, например рука, нога, шея и т. д.
Тип травмы	Тип травмы, например ожог, перелом, растяжение и др.
Медицинский код травмы	Код, соответствующий травме в медицинской номенклатуре, например IDC-9, IDC-10.
Работоспособность	Указывает, сохранил ли работник трудоспособность после травмы.
Класс работника	Класс работника, например секретарь, менеджер и т. д.

Поле	Описание
Пострадал в рабочее время?	Указывает, в рабочее ли время произошла травма.
Название больницы	Название больницы, где проходил лечение по поводу травмы пострадавший.
Время смерти	Время смерти пострадавшего.
Номер отчета милиции/следователя	Номер отчета милиции или следователя, связанный с требованием сотрудника о возмещении ущерба.
Интеграция требования	
Внешний идентификатор системы	Идентификатор внешнего источника информации о данном требовании. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Внешний источник	Источник внешней информации о требовании, например имя приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных требования. Дата и время обновления данных полиса (из внешнего источника).
Полис требования	
Полис	Страховой полис, связанный с данным требованием.
Сообщившее лицо	Лицо, сообщившее о происшествии. Некоторые примеры: сам застрахованный, водитель застрахованного ТС или агент.
Контактная информация сообщившего лица	Контактная информация лица, сообщившего о происшествии.
Условия	Условия, в которых имело место происшествие, такие как погодные условия, например <i>Шел дождь</i> .
Виновный	Виновное лицо. Некоторые примеры: застрахованный водитель или другой водитель.
Отделение милиции/пожарной службы	Отделение милиции/пожарной службы, где был составлен отчет.
Номер отчета	Номер отчета, связанного с происшествием.
Примечания	Подробное описание требования.
Описание страхового случая	Описание страхового случая, например "автомобиль получил повреждения от столкновения с грузовым автомобилем".
Корпоративный субъект	Корпоративный субъект, связанный с данным требованием.

Поле	Описание
Адрес	Адрес, где имело место происшествие. Этот адрес может отличаться от всех остальных адресов в Oracle CRM On Demand и не связан с адресом контакта, адресом предприятия или адресом имущества. Этот адрес необходим и используется только для данной записи требования.
Город	Город, где имело место происшествие. Этот город может отличаться от всех остальных городов в Oracle CRM On Demand и не связан с городом контакта, городом местонахождения предприятия или имущества. Название города необходимо и используется только для данной записи требования.
Край/область	Край или область, где имело место происшествие.
Индекс	Почтовый индекс местности, где имело место происшествие.

Связанная информация

Информацию, связанную с требованиями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей требований](#) (на стр. 629)
- [Управление требованиями](#) (на стр. 631)

Обеспечения

Страницы "Обеспечение" используются для создания, обновления и отслеживания страховых обеспечений любых типов. Под обеспечениями обычно понимаются предельные суммы денежных выплат и риски, покрываемые страховым полисом контакта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации об обеспечениях, вкладка "Обеспечения" может быть недоступна для настройки.

Под *обеспечением* понимаются предельные суммы денежных выплат и риски, покрываемые страховым полисом. Для отслеживания обеспечений полисов их добавляют к полисам. Можно отслеживать обеспечения всех типов, таких как происшествия, телесные повреждения, пожары и т. д. Страницы "Обеспечение" используются для идентификации и профилирования обеспечений путем сбора сведений об обеспечении, таких как тип обеспечения, индивидуальный предел, общий предел, размер вычетов и т. д.

Работа с главной страницей обеспечений

Главная страница обеспечений служит исходным пунктом управления записями обеспечений.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы обеспечений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи обеспечения

Для создания записи обеспечения достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные обеспечения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля обеспечения](#) (см. "Поля обеспечений" на стр. 638).

Работа со списками обеспечений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для обеспечений.

Список обеспечений	Фильтры
Все обеспечения	Все доступные для просмотра обеспечения независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные обеспечения	Все обеспечения с именем текущего пользователя в поле "Владелец", упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных обеспечений

В разделе "Недавно измененные обеспечения" показаны обеспечения, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу обеспечений

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу обеспечений, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Порядок добавления разделов на главную страницу обеспечений

- 1 На главной странице обеспечений нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы обеспечений" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Поля обеспечений](#) (на стр. 638)
- [Управление обеспечениями](#) (на стр. 637)

Управление обеспечениями

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление сведений о записи](#) (см. "[Обновление сведений о записях](#)" на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в интерактивной справке.

Кроме того, возможность выполнения некоторых из перечисленных выше процедур зависит от уровня доступа пользователя.

Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей обеспечений](#) (на стр. 635)
- [Поля обеспечений](#) (на стр. 638)

Поля обеспечений

Страница "Редактирование обеспечения" используется для добавления записей обеспечений или обновления сведений о существующих обеспечениях. На странице "Редактирование обеспечений" представлен полный набор полей для записи обеспечения.

СОВЕТ. Редактировать записи обеспечений также можно на страницах "Список обеспечений" и "Сведения об обеспечении". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль обеспечения	
Имя обеспечения	Уникальное имя обеспечение.
Полис	Полис, связанный с данным обеспечением.
Обеспечение	Тип обеспечения, приобретенного клиентом в рамках полиса для страхования своей ответственности. Некоторые примеры обеспечений: происшествия, полное обеспечение, телесные повреждения, медицинские расходы.
Состояние обеспечения	Состояние обеспечения, например "Отложено", "Открыто" и "Закрыто".
Застрахованная собственность	Застрахованная собственность, связанная с записью обеспечения.
Индивидуальный предел	Предельная сумма индивидуального обеспечения. Например, максимальная сумма выплат по страховке на случай происшествия может составлять \$100 000.
Общий предел	Общая предельная сумма выплат. Например, если застрахованное лицо становится участником столкновения двух транспортных средств, суммарные выплаты по страховке на случай столкновения для обоих ТС могут быть ограничены \$300 000.
Продукт обеспечения	Страховой продукт, связанный с данным обеспечением.
Сведения об обеспечении	
Вычеты	Сумма, вычитаемая из страхового возмещения (т. е. уплачиваемая клиентом до выплаты со стороны страховой компании). (Наряду с термином <i>вычет</i> в ряде стран, в частности, в Великобритании и Ирландии, употребителен термин <i>избыток</i> .)
Начало	Дата, с которой обеспечение вступает в силу.

Поле	Описание
Окончание	Дата окончания действия обеспечения.
Страховая сумма	Сумма, на которую застрахован объект страхования.
Интеграция обеспечения	
Внешний идентификатор системы	Идентификатор внешнего источника информации об обеспечении. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Внешний источник	Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации о записи обеспечения. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных полиса (из внешнего источника).

Связанная информация

Информацию, связанную с обеспечениями, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей обеспечений](#) (на стр. 635)
- [Управление обеспечениями](#) (на стр. 637)

Повреждения

Страницы "Повреждение" служат для идентификации и сбора сведений о повреждениях, таких как описание повреждения и сумма ущерба. *Повреждение* - это нанесение ущерба имуществу, приводящее к снижению его стоимости. Данные о повреждении используются в страховых исках для отслеживания повреждения имущества, покрываемого полисом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности пользователя не входит отслеживание информации об ущербе, вкладка "Ущерб" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей повреждений

Главная страница повреждений служит исходным пунктом управления повреждениями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы повреждений настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи повреждения

Для создания записи повреждения достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные повреждения". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля повреждения](#) (см. "Поля ущерба" на стр. 641).

Работа со списками повреждений

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для повреждений.

Список ущерба	Фильтры
Все записи ущерба	Все доступные для просмотра записи ущерба независимо от того, кому они принадлежат.
Недавно измененные записи ущерба	Все записи ущерба, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните его имя.

Чтобы создать новый список, выберите "Создать". Для получения дополнительной информации о создании списков см. раздел [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных повреждений

В разделе "Недавно измененные повреждения" показаны повреждения, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу повреждений

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу повреждений, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу повреждений.

Порядок добавления разделов на главную страницу ущерба

1 На главной странице ущерба нажмите "Изменить макет".

- 2 На странице "Макет главной страницы ущерба" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с записями ущерба, см. в следующих разделах:

- [Поля ущерба](#) (на стр. 641)
- [Управление повреждениями](#) (на стр. 641)

Управление повреждениями

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с ущербом, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей повреждений](#) (на стр. 639)
- [Поля ущерба](#) (на стр. 641)

Поля ущерба

Страница "Редактирование ущерба" используется для добавления записей об ущербе или обновления сведений о существующем ущербе. На странице "Редактирование ущерба" представлен полный набор полей для записи ущерба.

СОВЕТ. Редактировать записи ущерба также можно на страницах "Список ущерба" и "Сведения об ущербе". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль ущерба	
Требование	Требование, связанное с записью ущерба.
Страхование собственности	Застрахованная собственность, связанная с записью ущерба.
Имя ущерба	Уникальное имя ущерба. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Описание поврежденной собственности	Описание поврежденной собственности, например "автомобиль BMW". Содержимое поля ограничено 16 350 символами.
Описание ущерба	Описание ущерба, например <i>повреждена правая передняя фара</i> . Содержимое поля ограничено 16 350 символами.
Номер собственности	Номер имущества, например, имущество 1, имущество 2 и т. д. Например, если в полис включено три автомобиля, их можно пронумеровать следующим образом: 1 – Toyota Corolla, 2 – Mazda Miata, 3 – Hyundai Pony.
Тип поврежденной собственности	Тип имущества, например мотоцикл, жилой автофургон, личный легковой автомобиль, дом и т. д.
Сумма оценки	Сумма оценки ущерба застрахованной собственности.
Интеграция ущерба	
Внешний идентификатор системы	Идентификатор внешнего источника информации о записи ущерба. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Внешний источник	Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации о записи ущерба. Содержимое поля ограничено 50 символами.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных полиса (из внешнего источника).

Связанные разделы

Информацию, связанную с ущербом, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей повреждений](#) (на стр. 639)
- [Управление повреждениями](#) (на стр. 641)

Страхование собственности

Страницы "Страхование собственности" служат для создания, обновления и отслеживания субъектов страхования собственности. Запись страхования собственности позволяет группировать контакты, а связанную с ними информацию накапливать, получая от контактов, связанных со страхуемой собственностью.

Под *страхуемой собственностью* понимается материальный актив, в отношении которого контакту или владельцу предприятия принадлежит право собственности. Владелец приобретает страховой полис для защиты имущества от ущерба вследствие хищения, пожара или других опасностей. Этот термин (страхуемая собственность) используется также в требованиях. Владелец может указать, какое застрахованное имущество повреждено в результате происшествия. Запись страхования собственности может использоваться для отслеживания страхуемого имущества любых типов, включая автомобили, суда, драгоценности, дома и т. д.

Страницы "Страхование собственности" могут использоваться для идентификации и профилирования страхуемого имущества путем сбора такой информации, как марка, модель, год выпуска, номер водительских прав и т. д. На страницах "Страхование собственности" можно просматривать и другую информацию. Подробнее об этом см. в разделах [Обеспечения](#) (на стр. 635) и [Повреждения](#) (на стр. 639).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о страхуемой собственности, вкладка "Страхование собственности" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей страхования собственности

Главная страница страхования собственности служит исходным пунктом управления записями страхования собственности.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы страхования собственности настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи страхования собственности

Для создания записи страхования собственности достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные страхования собственности". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля страхования собственности](#) (на стр. 645).

Работа со списками страхования собственности

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки, доступные для страхования собственности.

Список страхования собственности	Фильтры
Вся страхуемая собственность	Вся страхуемая собственность, которая отображается пользователю
Недавно измененная страхуемая собственность	Все записи страхуемой собственности, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр раздела недавно измененных страхований собственности

В разделе "Недавно измененные страхования собственности" показано страхуемое имущество, которое просматривалось в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу страхования собственности

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу страхования собственности, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу страхования собственности.

Процедура добавления разделов на главную страницу страхования собственности

- 1 На главной странице "Страхование собственности" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Страхование собственности" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите "Сохранить".

Управление страхованием собственности

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Поля страхования собственности

Используйте страницу "Редактирование страхования собственности" для добавления записи страхования собственности или обновления существующего страхования собственности. На странице "Редактирование страхования собственности" отображается полный набор полей страхования собственности.

СОВЕТ. Редактирование информации о страховании собственности возможно также на странице "Список страхования собственности" и на странице "Сведения о страховании собственности". Подробнее об обновлении записей см. раздел [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль собственности	
Полис	Полис, связанный с данным страхованием собственности.
Последовательность	Порядковый номер страхуемой собственности. Например, полис может охватывать три автомобиля, под порядковым номером 1 может быть записан автомобиль Toyota Corolla, под порядковым номером 2 Mazda

Поле	Описание
	Miata, а под порядковым номером 3 - Hyundai.
Тип	Тип страхуемого имущества, например мотоцикл, жилой автофургон, личный легковой автомобиль, частный дом и т. д.
Описание	Подробное описание страхуемой собственности. Предельная длина этого поля составляет 16350 символов.
Сумма	Сумма, на которую застрахована собственность
Интеграция собственности	
Внешний код	Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации о требовании. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этой страхуемой собственности (из внешнего источника).
Внешний источник	Источник внешней информации о страхуемой собственности, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Идентификатор интеграции	Служит для отслеживания идентификатора интеграции внешней системы. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.

Участвующие стороны

Страницы "Участвующие стороны" служат для создания, обновления и отслеживания участвующих сторон любых типов. Участвующие стороны позволяют отслеживать отношения между контактами и требованиями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации об участвующих сторонах, вкладка "Участвующие стороны" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Участвующая сторона - это контакт, указанный в страховом требовании. Каждый контакт может выполнять в требовании определенную роль. Вкладку "Участвующие стороны" можно использовать для отслеживания отношений между контактом и требованиями. Примеры ролей контактов в требовании: заявитель, застрахованный водитель, адвокат. Страницы "Участвующие стороны" можно использовать для идентификации и профилирования участвующей стороны.

Работа с главной страницей участвующих сторон

Главная страница участвующих сторон служит исходным пунктом управления участвующими сторонами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы участвующих сторон настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание записи участвующей стороны

Для создания записи участвующей стороны достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные участвующие стороны". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля участвующей стороны](#) (см. "Поля для участвующей стороны" на стр. 648).

Работа со списками участвующих сторон

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков.

Список участвующих сторон	Фильтры
Все участвующие стороны	Все участвующие стороны, которые отображаются пользователю вне зависимости от принадлежности участвующих сторон.
Недавно измененные участвующие стороны	Все единицы участвующие стороны, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных участвующих сторон

В разделе "Недавно измененные участвующие стороны" показаны участвующие стороны, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу участвующих сторон

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу участвующих сторон, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу участвующих сторон.

Для добавления разделов на главную страницу "Участвующие стороны"

- 1** На главной странице "Участвующие стороны" нажмите "Изменить макет".
- 2** На странице "Макет главной страницы Участвующие стороны" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3** Нажмите "Сохранить".

Управление участвующими сторонами

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Поля для участвующей стороны

Используйте страницу "Редактирование участвующей стороны" для добавления участвующей стороны или обновления сведений существующей участвующей стороны. На странице "Редактирование участвующей стороны" отображается полный набор полей участвующей стороны.

СОВЕТ. Редактирование информации об участвующей стороне возможно также на странице "Список участвующих сторон" и на странице "Сведения об участвующей стороне". Подробнее об обновлении записей см. раздел [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому

отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях сведений об участвующей стороне.

Поле	Описание
Профиль участвующей стороны	
Требование	Требование, связанное с этой участвующей стороной.
Контакт	Имя контакта для данного требования.
Имя участвующей стороны	Уникальное имя участвующей стороны.
Роль	Роль контакта в данном требовании. Примерами ролей являются: сторонний претендент, истец, свидетель, адвокат и застрахованный супруг.
Роль в ДТП	Роль участвующей стороны в ДТП. Примерами ролей являются: водитель, пассажир и пешеход.
Местоположение	Местонахождение истца во время ДТП. Примерами могут служить: "в участвовавшем автотранспортном средстве", "в не участвовавшем автотранспортном средстве", "пешеход".
Сведения об участвующей стороне	
Сводка по травме	Сводная информация о травмах участвующей стороны. Предельная длина этого поля составляет 250 символов.
Описание травмы	Подробное описание травмы участвующей стороны. Предельная длина этого поля составляет 16350 символов.
Интеграция участвующей стороны	
Внешний идентификатор системы	Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации об участвующей стороне. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации об участвующей стороне, например имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Идентификатор интеграции	Служит для отслеживания идентификатора интеграции внешней информации об участвующей стороне.
Последнее внешнее	Дата и время последнего обновления данных об этой участвующей стороне (из внешнего

Поле	Описание
обновление	источника).

Полисы

Страница "Полис" служит для создания, обновления и отслеживания страховых полисов любых типов. Полисы обычно являются полисами контактов или предприятий, которыми управляет данная страховая компания, однако возможно отслеживание всех полисов контакта или предприятия, в т.ч. полисов других страховых компаний.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о полисах, вкладка "Полис" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Полис - это письменное соглашение между страховщиком и страхователем, в котором страховщик обязуется предоставить страховое пособие при наступлении страхового случая, а страхователь обязуется платить взносы. Полисы служат для страховых компаний средством управления контактами и отношениями с предприятиями.

Тип записи "Полис" позволяет страховщикам переходить от отношений, ориентированных на полис, к отношениям, ориентированным на клиента и домохозяйство, благодаря доступу к общим данным полиса. Сведения о полисе (например, тип, статус, дата начала действия в Oracle CRM On Demand) поддерживают взаимодействия на основе отношений, ориентированных на клиента/домохозяйство, включая операции, требования и календарь. Тип записи "Полис" может использоваться для отслеживания полисов любых типов, например, полисов страхования транспортных средств, имущества, гражданской ответственности и др. У полиса могут быть родительские полисы, т. е. поддерживаются все типы структур и иерархий полисов. Такие иерархии полисов допускают объединение полисов в группы, позволяя формировать любые требуемые структуры полисов.

Профильная и прочая информация о полисах

Страницы "Полис" могут использоваться для определения и сбора сведений профиля и подробной информации о полисе. Страницы "Полис" могут также служить для просмотра дочерних полисов данного полиса и другой сопутствующей информации, в т.ч.:

- [Держатели полиса](#) (на стр. 655)
- [Требования](#) (на стр. 628)
- [Страхование собственности](#) (на стр. 643)
- [Обеспечения](#) (на стр. 635)
- **Операции.** С полисом может быть связана операция. Операции, связанные с полисом, можно просматривать на главной странице полисов. Дополнительные сведения см. в разделе [Работа с главной страницей полисов](#) (на стр. 651).
- **Запросы на обслуживание.** С полисом может быть связан запрос на обслуживание. Запросы на обслуживание, связанные с полисом, можно просматривать на главной странице полисов.

Дополнительные сведения о запросах на обслуживание см. в разделе [Запросы на обслуживание](#) (на стр. 307).

Работа с главной страницей полисов

Главная страница полисов служит исходным пунктом управления полисами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы полисов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание полиса

Для создания полиса достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные полисы". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля полиса](#) (см. "Поля полисов" на стр. 653).

Работа со списками полисов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для полисов.

Список полисов	Фильтры
Все политики	Все полисы, отображаемые данному пользователю вне зависимости от принадлежности записей
Недавно измененные полисы	Все полисы, в поле "Владелец" которых отображается имя данного пользователя, отсортированные по дате изменения.
Мои полисы	Полисы, для которых в поле "Владелец" указано ваше имя.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных полисов

В разделе "Недавно измененные полисы" показаны полисы, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу полисов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу полисов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Далее описывается процедура добавления разделов на главную страницу полисов.

Для добавления разделов на главную страницу "Полис"

- 1 На главной странице "Полис" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы Полис" нажмите стрелки для добавления или удаления разделов и для организации разделов на данной странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Управление полисами

Управление полисами включает в себя выполнение следующей задачи: [Отслеживание родительских полисов](#) (на стр. 652).

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с дополнениями](#) (на стр. 102)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Отслеживание родительских полисов

Для активизации отслеживания родительского полиса данного полиса добавьте родительский полис в поле 'Родительский полис' этого дочернего полиса.

Для отслеживания родительского полиса

- 1 Выберите полис
Подробнее об выборе полиса см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице 'Сведения о полисе' нажмите 'Правка'.
- 3 На странице 'Редактирование полиса' выберите поле 'Родительский полис'.

Поля полисов

Используйте страницу "Редактирование полиса" для добавления полиса или обновления сведений существующего полиса. На странице "Редактирование полиса" отображается полный список полей данного полиса.

Редактирование информации о полисе возможно также на странице "Список полисов" и на странице "Сведения о полисе". Дополнительные сведения об обновлении записей см. в разделе [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

СОВЕТ. Можно указать иерархии полисов, в которых полис является дочерним для другого полиса, выбрав родительский полис среди записей полисов. Подробнее об отслеживании родительских полисов см. [Отслеживание родительских полисов](#) (на стр. 652).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Следующая таблица содержит дополнительную информацию о некоторых полях полиса.

Поле	Описание
Профиль полиса	
Номер полиса	Номер полиса, который обычно генерируется системой полисов.
Тип полиса	Тип полиса, например, "автомобиль", "собственность", "общегражданская ответственность", "производственная компенсация" или "страхование жизни".
Статус	Статус полиса, например, "новое предприятие", "в силе", "отложено", "прекращено", "возобновление" или "котировка".
Субстатус	Субстатус полиса, например, "не передано на обработку", "отзыв от брокера", "отменено" или "истек срок".
Дата начала действия	Дата, начиная с которой полис вступает в силу.

Поле	Описание
Окончание срока действия	Дата завершения действия полиса.
Дата отмены	Дата отмены данного полиса.
Статус ставки	Ставка, которая может применяться к полису в определенном состоянии.
План ставки	План ставки для этого полиса. Каждая страхования компания может иметь различные уровни ставок для полиса. Ряд примеров: 01, 02, 03 и т. д.
Родительский полис	Ссылка на другой полис, являющийся родительским
Интеграция полиса	
Внешний идентификатор системы	Служит для отслеживания по внешнему идентификатору источника внешней информации о полисе. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации о полисе, например, имя приложения, имя БД, имя интеграции и т. д.
Идентификатор интеграции	Служит для отслеживания по идентификатору интеграции внешней информации о полисе. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этом полисе из внешнего источника.
Агент полиса	
Основное агентство	Основное агентство, инициировавшее подписание этого полиса.
Основной агент	Основной агент, который работал с этим полисом.
Источник рекомендации	Источник рекомендации, например, Интернет, рекламная почтовая рассылка, журнал и рекомендация клиента.
Код изготовителя	Код изготовителя, который доставил этот полис страховщику.
Номинал	Сумма, указанная на страховом полисе, подлежащая выплате при смерти или наступлении совершеннолетия.
Общая сумма страховых взносов	Общая сумма страховых взносов для этого полиса.

Поле	Описание
Состояние выставления счетов	Состояние выставления счетов, например, "выставлен счет", "прервано" или "оплачено".
Дата срока платежа по счету-фактуре	Дата срока оплаты счета-фактуры.
Срок	Срок действия полиса, например, 1 год, 2 года и т. д.
Способ выплаты по полису	Способ, используемый клиентом для платежей по данному полису, например, наличные, аванс, чеки или электронный перевод средств.

Держатели полиса

Используйте страницы "Держатель полиса" для создания, обновления и отслеживания держателя полиса любого типа. *Держателем полиса* обычно является контакт, владеющий полисом, который управляется страховой компанией.

Запись держателя полиса используется для отслеживания отношений между контактами и полисами. В ней отмечаются все типы ролей, которые контакт может играть применительно к полису. Примеры ролей: страхователь, основной водитель, бенефициар и т. д. При необходимости можно создать другие роли. Сведения о настройке полей и их значений см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные для пользователя вкладки определяются администратором компании. Если должностные обязанности пользователя не включают в себя отслеживание информации о держателях полисов, вкладка "Держатели полиса" может быть исключена из настройки для этого пользователя.

Работа с главной страницей держателей полисов

Главная страница держателей полисов служит исходным пунктом управления держателями полисов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы держателей полисов настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание держателя полиса

Для создания держателя полиса достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Недавно измененные держатели полисов". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля держателя полиса](#) (см. "Поля держателей полисов" на стр. 657).

Работа со списками держателей полисов

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков. Все стандартные списки являются общедоступными и видны всем пользователям. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки для держателей полисов.

Список держателей полисов	Фильтры
Все держатели полисов	Все держатели полисов, которые отображаются для данного пользователя, вне зависимости от принадлежности держателя полиса
Недавно измененные держатели полисов	Все держатели полисов, упорядоченные по дате изменения

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить или удалить существующий список, выберите "Управление списками". Страница "Управление списками" включает также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки предоставляются только для просмотра, поэтому их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно измененных держателей полисов

В разделе "Недавно измененные держатели полисов" показаны держатели полисов, которые изменялись в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу держателей полисов

Пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять разделы на главную страницу держателей полисов, в зависимости от того, какие разделы администратор компании сделал доступными для отображения на этой странице.

Следующая процедура описывает способ добавления разделов на главную страницу "Держатель полиса".

Для добавления разделов на главную страницу "Держатель полиса"

- 1 На главной странице "Держатель полиса" нажмите "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы держателей полисов" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление держателями полисов](#) (на стр. 657)
- [Поля держателей полисов](#) (на стр. 657)

Управление держателями полисов

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Работа с главной страницей держателей полисов](#) (на стр. 655)
- [Поля держателей полисов](#) (на стр. 657)

Поля держателей полисов

Используйте страницу "Редактирование держателя полиса" для добавления держателя полиса или обновления сведений существующего держателя полиса. На странице "Редактирование держателя полиса" отображается полный список полей данного держателя полиса.

СОВЕТ. Редактирование информации о держателе полиса возможно также на странице "Список держателей полисов" и на странице "Сведения о держателе полиса". Подробнее об обновлении записей см. раздел [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Профиль держателя полиса	
Полис	Полис, связанный с этим держателем полиса.
Держатель контакта	Имя контакта для данного полиса.
Имя держателя полиса	Уникальное имя держателя полиса
Роль	Роль контакта в этом полисе. Примерами ролей являются: "застрахованный", "основной водитель" и "бенефициар".
Тип застрахованного лица	Тип застрахованного лица для каждого из контактов данного полиса, например, "основной" или "дополнительный".
Процент	Процентная доля полиса, которым владеет держатель полиса. Например, в случае полиса страхования жизни клиенты могут получать выручку по данному полису в соответствии с этим значением процентов.
Интеграция держателей полисов	
Внешний идентификатор системы	Внешний идентификатор источника внешней информации о держателе полиса. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Внешний источник	Источник внешней информации о держателе полиса, например имя приложения, имя базы данных, имя интеграции и т. д. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Идентификатор интеграции	Идентификатор интеграции внешней информации о держателе полиса. Предельная длина этого поля составляет 50 символов.
Последнее внешнее обновление	Дата и время последнего обновления данных об этом держателе полиса (из внешнего источника).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

■ [Работа с главной страницей держателей полисов](#) (на стр. 655)

Профиль брокера

На вкладке "Профиль брокера" представляются все страховые брокеры, продающие или обслуживающие страховые продукты. Ежегодно менеджер канала встречается с каждым брокером и создает новый профиль брокера на год. Профиль брокера содержит демографические сведения о брокере за определенный год.

Страницы "Профиль брокера" в Oracle CRM On Demand позволяют регистрировать демографические сведения о партнере, такие как имя брокера, его адрес, номера телефонов, номер факса, веб-узел,

доход, описание бизнеса и прочее. Профиль брокера является дочерним объектом партнера. Для получения дополнительных сведений о партнерах см. раздел [Партнеры](#) (на стр. 356).

Работа с главной страницей профилей брокеров

Главная страница профилей брокеров служит исходным пунктом управления профилями брокеров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы профилей брокеров настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на странице.

Создание профиля брокера

Для создания профиля брокера нажмите кнопку создания в разделе "Недавно измененные профили брокеров". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля профиля брокера](#) (на стр. 661).

Работа со списками профилей брокеров

Oracle CRM On Demand поставляется с набором стандартных списков профилей брокеров. Все стандартные списки являются общедоступными и отображаются для всех пользователей. Пользователи и их менеджеры могут создавать дополнительные списки на основе различных критериев. Эти нестандартные списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице содержится описание стандартных списков для профилей брокеров.

Список профилей брокеров	Описание
Все профили брокеров	Отображение всех записей, доступных пользователю для просмотра, независимо от того, кому принадлежит список. Здесь профили брокеров не фильтруются.
Недавно измененные профили брокеров	Фильтрация всех профилей брокеров с сортировкой по дате изменения.
Все национальные профили брокеров	Фильтрация всех профилей брокеров по подтипу канала "Национальный".
Мои профили брокеров	Фильтрация всех профилей брокеров по имени пользователя в поле "Владелец".

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Для просмотра всех доступных списков, создания нового списка, просмотра, редактирования или удаления существующего списка нажмите "Управление списками". Страница "Управление списками" также включает стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand, доступные только для чтения – их нельзя редактировать или удалять.

Просмотр раздела "Мои недавно измененные профили брокеров"

Раздел "Мои недавно измененные профили брокеров" содержит запросы профилей брокеров, владельцем которых является пользователь и которые были недавно изменены. Чтобы развернуть список, щелкните "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу профилей брокеров

Если роль пользователя включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", на главную страницу профилей брокеров можно добавить любой набор из следующих разделов:

- Списки профилей брокеров
- Мои недавно измененные профили брокеров
- Мои профили брокеров
- Все национальные профили брокеров

Процедура добавления разделов на главную страницу профилей брокеров

- 1** На главной странице профилей брокеров нажмите "Изменить макет".
- 2** На странице макета главной страницы профилей брокеров с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице. Затем нажмите кнопку "Сохранить".

Управление профилями брокеров

Подробнее о дополнительных процедурах, одинаковых для всех записей, см. в разделе [Работа с записями](#) (на стр. 42)

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)

- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Поля профиля брокера

Для добавления профиля брокера или обновления сведений существующего профиля брокера используется страница правки профиля брокера. На странице правки профиля брокера представлен полный набор полей для профиля брокера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например, изменяя имена типов записей, полей и варианты списков выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, представленной в данной таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Демографические сведения	
Имя профиля брокера	Имя профиля брокера. Чтобы избежать появления одинаковых записей, убедитесь, что правила именования в компании учитывают сокращения, заглавные буквы и т. п.
Партнер	Имя брокера, к которому относится данный профиль.
Подтип канала	Описание обеспечения брокера. Допустимые значения: "Глобальные", "Местное", "Национальные", "Региональное" и "Оптов".
Сегментация	Описание сегментации брокера. Допустимые значения: "Коммерческий", "Прирост" и "Розничная торговля".
Профиль брокера - год	Год, в течение которого профиль брокера действителен.

Поле	Описание
Телефон	Номер телефона брокера.
Номер факса	Номер факса брокера.
Веб-узел	URL-адрес брокера.
Создано	Имя лица, создавшего данный профиль брокера, за которым следует дата. Это имя создается Oracle CRM On Demand.
Изменено	Имя лица, последним обновившего данный профиль брокера, за которым следует дата обновления. Это имя создается Oracle CRM On Demand.
Страна	Страна местонахождения брокера.
Адрес 1	Адрес местонахождения брокера.
Адрес 2	Адрес местонахождения брокера.
Город	Город местонахождения брокера.
Область	Край или область местонахождения брокера.
Почтовый индекс	Почтовый индекс местонахождения брокера.
Прочее	
Обзор компании	Обзор брокера.
Историческое и будущее развитие компании	Описание истории и будущего развития брокера.
Территориальная/региональная структура	Описание территориальной или региональной структуры брокера.

11 Автотранспорт

Для хранения данных об автотранспорте в Oracle CRM On Demand используются следующие типы записей:

- **Транспортные средства.** Эти страницы используются для отслеживания истории продаж и истории обслуживания транспортных средств.
- **Дилеры.** Эти страницы используются для управления сведениями о дилерах.

Примечание. Эти типы записей доступны только в Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Дилеры

Главные страницы дилеров используются для создания, обновления и отслеживания записей дилеров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о дилерах, вкладка "Дилер" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей дилеров

Главная страница дилеров служит исходным пунктом управления дилерами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы дилеров настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание дилера

Для создания дилера достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные дилеры". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля дилера](#) (на стр. 666).

Работа со списками дилеров

В разделе "Списки дилеров" показано несколько списков. В Oracle CRM On Demand имеется набор стандартных списков, которые доступны всем. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям. Такие списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки дилеров.

Список дилеров	Фильтры
Все дилеры	Все дилеры, доступные для просмотра, независимо от того, кому они принадлежат.
Мои дилеры	Дилеры с именем текущего пользователя в поле "Владелец".
Недавно измененные дилеры	Все дилеры с именем текущего пользователя в поле "Владелец", отсортированные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно изменявшихся дилеров

В разделе "Мои недавно просмотренные дилеры" показаны дилеры, которые просматривались в последнее время.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Просмотр сделок, связанных с дилерами

В разделе "Сделки, связанные с дилерами" показаны основные сделки, назначенные текущему пользователю.

Чтобы полностью развернуть список сделок, связанных с дилерами, нажмите кнопку "Показать весь список".

Добавление разделов на главную страницу дилеров

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы дилеров некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные дилеры
- Недавно измененные дилеры
- Мои недавно созданные дилеры
- Мои недавно измененные дилеры
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице дилера настраивается администратором компании)

Порядок добавления разделов на главную страницу дилера

- 1 На главной странице дилера перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы дилера" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанная информация

Другие сведения, связанные с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Поля дилера](#) (на стр. 666)
- [Управление дилерами](#) (на стр. 665)

Управление дилерами

Управление дилерами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "[Привязка записей к выбранной записи](#)" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Передача владения записями](#) (см. "[Передача права собственности на записи](#)" на стр. 93)
- [Добавление примечаний](#) (см. "[Добавление заметок](#)" на стр. 98)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "[Вложение файлов и URL-адресов в записи](#)" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Управление календарями и операциями](#) (на стр. 133)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Другие сведения, связанные с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Дилеры](#) (на стр. 663)

- [Поля дилера](#) (на стр. 666)
- [Работа с главной страницей дилеров](#) (на стр. 663)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)

Поля дилера

Страница "Редактирование дилера" используется для добавления дилера или обновления сведений о нем. На странице "Редактирование дилера" представлен полный набор полей для дилера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Сведения о ключевом дилере	
Имя	Имя автодилера. Не более 100 символов.
Телефон	Номер телефона дилера.
Тип дилера	Тип дилера, например дилер грузовых автомобилей. Не более 20 символов.
Отделение	Веб-сайт дилера. Не более 50 символов.
Адрес выставления счетов 1, 2, 3	Адрес выставления счетов дилера.
Город получателя счета	Нет.
Страна получателя счета	Страна, указанная в адресе выставления счетов дилера. Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения. Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район". Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).

Поле	Описание
Выставление счетов: область	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса или их эквиваленты для штатов США: мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область. Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).
Штат США выставления счетов	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.
Почтовый индекс выставления счетов	Нет.
Адрес получателя товара 1, 2, 3	Адрес получателя товара дилера. Сведения об отображении полей адреса для различных стран см. в разделе О соответствии стран и адресов . (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457)
Город отгрузки	Нет.
Страна отгрузки	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения. Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район". Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).
Область доставки	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса или их эквиваленты для штатов США: мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область. Дополнительные сведения см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. " О странах и сопоставлении адресов " на стр. 1457).
Доставка: штат США	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штатов США прописными буквами. Oracle CRM On Demand не допускает изменения допустимых значений этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.

Поле	Описание
Доставка: почтовый индекс	Нет.
Электронная почта	Контактный адрес электронной почты дилера длиной до 50 символов.
Дополнительные сведения	
Статус	Состояние дилера, например "Активный".
Родительский дилер	Дилер, который является родительским по отношению к текущей записи дилера.
Валюта	Используемая валюта.
Ранжирование	Ранжирование дилера по отношению к другим дилерам. Обычно используется в целях продаж или обслуживания. Не более 22 символов.
Владелец	Обычно владельцу разрешается обновлять сведения о записи, передавать запись другому владельцу или удалять запись. Однако уровни доступа владельцев можно ограничивать или расширять. Данное значение влияет на то, какие записи включены в отчеты, используемые пользователем или его менеджерами.
URL	URL-адрес дилера. Не более 100 символов.
Родительский веб-сайт	Веб-сайт родительского дилера. Не более 50 символов.
Этап	Фаза приложения и подрядного процесса для данного дилера. Значения по умолчанию: "Активно", "Заявка отложена", "Кандидат" и "Заключение контракта отложено".
Изменено	Имя лица, создавшего или обновившего запись, с последующими датой и временем создания или обновления записи. Автоматически генерируется Oracle CRM On Demand.

Пользовательские поля

ПРИМЕЧАНИЕ. Обычно за создание пользовательских записей отвечают администраторы компании, роль которых включает полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Любое пользовательское поле, созданное в записи субъекта, появляется и в записи дилера, так как запись дилера наследует это поле из записи субъекта. Однако пользовательское поле, созданное в записи дилера, не появляется в записи субъекта автоматически.

Чтобы в представлениях "Субъект" и "Дилер" отображались одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает его в записи субъекта и делает видимым в представлениях "Субъект" и "Дилер".

Чтобы в представлениях "Субъект" и "Дилер" не отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает в записи субъекта пользовательское поле для субъекта и делает его видимым только в представлении "Субъект".

Дополнительные сведения о пользовательских полях см. в разделе [О пользовательских полях](#) (на стр. 1174).

Связанная информация

Информацию, связанную с дилерами, см. в следующих разделах:

- [Дилеры](#) (на стр. 663)
- [Работа с главной страницей дилеров](#) (на стр. 663)
- [Управление дилерами](#) (на стр. 665)

Транспортные средства

Страницы "Транспортные средства" используются для создания, обновления и отслеживания информации о транспортных средствах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступные вкладки определяются администратором компании. Если в служебные обязанности не входит отслеживание информации о транспортных средствах, вкладка "Транспортные средства" может быть недоступна для настройки.

Работа с главной страницей транспортных средств

Главная страница транспортных средств служит исходным пунктом управления транспортными средствами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет главной страницы транспортных средств настраивается администратором компании. Кроме того, пользователь, роль которого включает привилегию "Индивидуализация домашних страниц", может добавлять и удалять разделы на этой странице.

Создание транспортного средства

Для создания транспортного средства достаточно нажать кнопку "Создать" в разделе "Мои недавно просмотренные транспортные средства". Дополнительные сведения см. в разделах [Создание записей](#) (на стр. 42) и [Поля транспортного средства](#) (см. "Поля для транспортного средства" на стр. 679).

Работа со списками транспортных средств

В разделе "Списки транспортных средств" показано несколько списков. В Oracle CRM On Demand имеется набор стандартных списков, которые доступны всем. Пользователи и их руководители могут составлять дополнительные списки по тем или иным критериям. Такие списки отображаются над стандартным набором списков.

В следующей таблице описываются стандартные списки транспортных средств.

Список транспортных средств	Фильтры
Все транспортные средства	Все транспортные средства, отсортированные по идентификационному номеру транспортного средства (VIN)
Все измененные транспортные средства	Все транспортные средства, упорядоченные по дате изменения.

Для просмотра списка щелкните имя списка.

Для создания нового списка нажмите кнопку "Создать". Дополнительные сведения о создании списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Чтобы просмотреть все доступные списки, создать новый список или просмотреть, изменить либо удалить существующий список, щелкните "Управление списками". Страница "Управление списками" содержит также стандартные списки, поставляемые с Oracle CRM On Demand. Эти списки доступны только для просмотра. Их невозможно изменить или удалить.

Просмотр недавно изменявшихся транспортных средств

В разделе "Мои недавно измененные транспортные средства" показаны транспортные средства, которые просматривались в последнее время.

Просмотр запросов на обслуживание транспортных средств

Ниже описывается информация, представленная в разделе "Связанные с транспортными средствами запросы на обслуживание".

- **Номер запроса на обслуживание.** Запросы на обслуживание, назначенные текущему пользователю. Щелкнув номер, можно просмотреть запрос на обслуживание.
- **Тема.** Заголовок запроса на обслуживание.
- **Актив.** Актив, соответствующий данному запросу на обслуживание.
- **Показать весь список.** Развертывание списка запросов на обслуживание, связанных с транспортными средствами.

Чтобы развернуть список, выберите "Показать полный список".

Добавление разделов на главную страницу транспортных средств

Пользователям, роль которых включает полномочия "Индивидуализация домашних страниц", разрешается добавлять на свои главные страницы транспортных средств некоторые или все разделы из перечисленных ниже.

- Недавно созданные транспортные средства
- Недавно измененные транспортные средства
- Мои недавно созданные транспортные средства
- Мои недавно измененные транспортные средства
- Один или несколько разделов для отчетов (отображение таких разделов на главной странице транспортного средства настраивается администратором компании).

Для добавления разделов на главную страницу транспортного средства требуется выполнить описанную ниже задачу.

Порядок добавления разделов на главную страницу транспортного средства

- 1 На главной странице транспортного средства перейдите по ссылке "Изменить макет".
- 2 На странице "Макет главной страницы транспортного средства" с помощью кнопок со стрелками добавьте или удалите разделы и выберите порядок их отображения на странице.
- 3 Нажмите кнопку "Сохранить".

Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- [Поля для транспортного средства](#) (на стр. 679)
- [Управление транспортными средствами](#) (на стр. 671)

Управление транспортными средствами

В следующих разделах описана дополнительная настройка, которую может выполнить администратор компании при управлении транспортными средствами в Oracle CRM On Demand:

- [Включение типа продукта для транспортного средства](#) (на стр. 674)
- [Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание](#) (на стр. 673)

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Обновление принадлежности транспортного средства](#) (см. "Обновление собственности на транспортное средство" на стр. 676)
- [Отслеживание запросов на обслуживание для транспортных средств](#) (см. "Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств" на стр. 675)
- [Отслеживание историй продаж транспортных средств](#) (см. "Отслеживание истории продаж транспортных средств" на стр. 676)

- [Отслеживание историй обслуживания транспортных средств](#) (см. "Отслеживание истории обслуживания транспортных средств" на стр. 677)
- [Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах](#) (на стр. 678)

ПРИМЕЧАНИЕ. Данная функция отсутствует в стандартном приложении, поэтому она может быть недоступна в используемой версии Oracle CRM On Demand.

Пошаговые процедуры, общие для многих типов записей, см. в разделах:

- [Создание записей](#) (на стр. 42)
- [Обновление сведений о записях](#) (на стр. 66)
- [Связывание записей со своей выбранной записью](#) (см. "Привязка записей к выбранной записи" на стр. 68)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Работа с записями](#) (на стр. 42)
- [Добавление примечаний](#) (см. "Добавление заметок" на стр. 98)
- [Передача владения записями](#) (см. "Передача права собственности на записи" на стр. 93)
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212) (включая привязку транспортных средств к организациям)
- [Вложение файлов и адресов URL в записи](#) (см. "Вложение файлов и URL-адресов в записи" на стр. 105)
- [Удаление и восстановление записей](#) (на стр. 112)
- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212) (включая привязку транспортных средств к организациям)
- [Переименование типов записей](#) (на стр. 1241)

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании могут настраивать Oracle CRM On Demand различными способами, например изменяя имена типов записей, поля и варианты в списках выбора. Поэтому отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в интерактивной справке.

Кроме того, в зависимости от уровня доступа, который имеет пользователь, ему могут быть доступны не все процедуры, описанные в предыдущем списке.

Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- [Транспортные средства](#) (на стр. 669)
- [Поля для транспортного средства](#) (на стр. 679)
- [Работа с главной страницей транспортных средств](#) (на стр. 669)
- [Отчеты](#) (на стр. 765)

Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание

В макете запроса на обслуживание по умолчанию не отображается связь с транспортным средством. Однако администратор компании может настроить пользовательский макет страницы запроса на обслуживание с помощью следующей процедуры.

Отображение связи с транспортным средством в записи запроса на обслуживание

- 1 На любой странице щелкните "Администрирование", затем "Настройка приложения", затем "Запросы на обслуживание", затем "Макет страницы запроса на обслуживание".
- 2 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.
 - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
 - Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Будет открыт мастер макета страницы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число шагов в мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы".

- 3 Шаг 1. Имя макета. Введите имя и описание (необязательное) для макета.
- 4 На шаге 2 "Настройка полей" выберите необходимые характеристики полей.
- 5 На шаге 3 "Макет поля" убедитесь, что поле "Транспортное средство" доступно в макете страницы запроса на обслуживание.
- 6 Нажмите 'Готово' для завершения работы мастера.
Теперь необходимо назначить новый пользовательский макет роли пользователя с помощью мастера управления ролями.
- 7 Выберите "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом" и "Управление ролями".
- 8 Найдите роль, которую необходимо назначить пользовательскому макету страницы запроса на обслуживание, и щелкните "Правка".
- 9 На шаге 6 мастера измените имя макета страницы на пользовательский макет страницы запроса на обслуживание для записи запроса на обслуживание.
- 10 Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.

ПРИМЕЧАНИЕ. С помощью включения связи с транспортным средством также можно обновить макет страницы поиска транспортного средства, чтобы изменить выбор связи, отображаемый для пользователя. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1202).

Включение типа продукта для транспортного средства

Обычно для добавления продуктов администратор компании использует раздел "Управление контентом" инструментария для администрирования. Для транспортных средств администратор может обновить запись продукта, установив в поле "Тип продукта" значение "Транспортное средство". Обратите внимание, что поле "Тип продукта" для записей, относящихся к транспортным средствам, не отображается в стандартном макете продукта. Для отображения поля "Тип продукта" для транспортного средства администратор компании может создать пользовательский макет страницы продукта, выполнив шаги, описанные в следующей процедуре.

Отображение типа продукта для записи транспортного средства

- 1** На любой странице нажмите "Администрирование", "Настройка приложения", "Продукт", "Макет страницы продукта" и скопируйте "Стандартный макет страницы продукта" в новый макет.
- 2** Выполните шаги мастера макетов страниц продукта:
 - a** На шаге 1 укажите имя макета.
 - b** На шаге 2 установите флажок "Обязательно" для типа продукта.
 - c** На шаге 3 убедитесь, что тип продукта отображается в разделе "Ключевая информация о продукте" справа.
 - d** Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.
- 3** Назначьте созданный пользовательский макет пользовательской роли, используя "Мастер управления ролями".
 - a** Выберите "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом" и "Управление ролями".
 - b** Найдите роль, которую необходимо назначить пользовательскому макету страницы продукта и нажмите "Правка".
 - c** На шаге 6 мастера измените "Имя макета страницы" на запись пользовательского макета страницы продукта.
 - d** Нажмите "Готово" для завершения работы мастера.

Пользователь, чья роль была изменена, может создавать запись продукта с полем "Тип продукта", используя функцию "Управление содержимым". Подробнее о добавлении продуктов см. в разделе [Создание продуктов компании](#) (см. "Настройка продуктов компании" на стр. 1675).

Подробнее см. в разделе [Создание продуктов компании](#) (см. "Настройка продуктов компании" на стр. 1675).

Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать запрос на обслуживание для транспортного средства, обновите запись транспортного средства или создайте запрос на обслуживание для связанного транспортного средства.

Отслеживание запроса на обслуживание транспортного средства

- 1 Выберите транспортное средство, которое требуется отслеживать.

Дополнительные сведения о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз и щелкните "Создать" в строке заголовка запроса на обслуживание.

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании запроса на обслуживание выбор дилера позволяет пользователю перейти от поиска всех контактов к контактам для связанного дилера. Можно изменить фильтр, чтобы выполнить запрос в соответствии с имеющимися требованиями.

- 3 Введите информацию на странице изменения запроса на обслуживание.

В следующей таблице содержатся описания полей для истории обслуживания.

Поле	Примечания
Номер обслуживания	Этот номер будет создан Oracle CRM On Demand.
Тема	Заголовок или краткое описание этой операции.
Приоритет	Приоритет запроса на обслуживание: 1 - срочно, 2 - высокий, 3 - средний.
Статус	Статус запроса на обслуживание, например "Открыто", "Отложено" или "Закрыто".
Время открытия	Указывает время открытия запроса на обслуживание. Это число создает Oracle CRM On Demand.
Контакт	Контакт, связанный с запросом на обслуживание.
Дилер	Дилер, связанный с запросом на обслуживание.
Владелец	Владелец запроса на обслуживание.

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании запроса на обслуживание выбор дилера изменяет все контакты только на те контакты, которые связаны с этим дилером по умолчанию. Можно изменить фильтр для запроса всех контактов.

Обновление собственности на транспортное средство

При продаже транспортного средства обновите его запись для отслеживания собственности на транспортное средство.

- 1 Выберите транспортное средство
Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" в строке заголовка нажмите "Правка".
Подробнее о полях на странице "Сведения о транспортном средстве" см. в разделе [Поля транспортного средства](#) (см. "Поля для транспортного средства" на стр. 679).
- 3 На странице "Редактирование транспортных средств" обновите поле "Владелец" в записи транспортного средства.
- 4 Сохраните запись:
 - Нажмите "Сохранить" для сохранения этой записи и открытия страницы "Сведения о транспортном средстве" (где можно связать информацию с этой записью).
 - Нажмите "Сохранить и создать транспортное средство", чтобы сохранить эту запись и открыть страницу "Правка" (где можно создать другую запись транспортного средства).

Отслеживание истории продаж транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать историю продаж для транспортного средства, обновите запись транспортного средства.

Процедура отслеживания истории продаж транспортного средства

- 1 Выберите транспортное средство
Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз до раздела "История продаж" и нажмите "Добавить" в строке заголовка.
ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "История продаж" не показан на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "История продаж" к макету страницы. Если раздел не доступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.
- 3 Введите информацию на странице "Изменение истории продаж".
В следующей таблице содержатся описания полей для истории продаж.

Поле	Примечания
Номер продаж	Номер, генерируемый системой.
Код валюты	По умолчанию - валюта пользователя.

Поле	Примечания
Имя владельца	Это поле заполняется при выборе фамилии.
Фамилия владельца	Владелец транспортного средства.

- 4 Сохраните запись.

Отслеживание истории обслуживания транспортных средств

Если требуется просмотреть, обновить или создать историю обслуживания для транспортного средства, обновите запись транспортного средства. История обслуживания может включать запросы на обслуживание и другие услуги, связанные с транспортным средством.

Процедура отслеживания истории обслуживания транспортного средства

- 1 Выберите транспортное средство

Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз до раздела "История обслуживания" и нажмите "Добавить" в строке заголовка.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "История обслуживания" не отображается на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "История обслуживания" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету страницы, обратитесь к администратору компании.

- 3 Введите информацию на странице "Изменение истории обслуживания".

В следующей таблице содержатся описания полей для истории обслуживания.

Поле	Примечания
№ иерархии продаж	Номер истории обслуживания длиной не более 30 символов. Этот номер создается Oracle CRM On Demand.
Номер ЗО	Запись запроса на обслуживание, связанная с этой историей обслуживания. Макс. длина - 64 символа.
Фамилия владельца	Владелец транспортного средства. Макс. длина - 50 символов.
Дата обслуживания	По умолчанию - сегодняшний день.
Код валюты	По умолчанию - валюта пользователя. Макс. длина - 20 символов.
Имя обслуживания	Имя или номер, связанный с записью истории обслуживания. Макс. длина - 100 символов.

Поле	Примечания
Марка	Производитель или название торговой марки транспортного средства. Только чтение.
Имя владельца	Это поле заполняется при выборе фамилии. Макс. длина - 50 символов.
Поставщик услуг	Дилер или другой поставщик услуг, выполнивший обслуживание транспортного средства. Макс. длина - 100 символов.
Описание	Макс. длина этого поля - 16350 символов.

- 4 Сохраните запись.

Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах

Можно отслеживать финансовую информацию о транспортных средствах.

Процедура отслеживания финансовой информации о транспортных средствах

- 1 Выберите транспортное средство.
Подробнее о выборе транспортных средств см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).
- 2 На странице "Сведения о транспортном средстве" выполните прокрутку вниз и нажмите "Добавить" в строке заголовка "Финансовые сведения".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Финансовые сведения" не показан на странице "Сведения о транспортном средстве", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "Финансовые сведения" к макету страницы. Если раздел не доступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 3 Введите информацию на странице "Изменение финансовых сведений".
В следующей таблице содержатся описания полей для финансовых сведений.

Поле	Комментарии
№ финансовых сведений	Номер, сгенерированный системой. Макс. длина - 15 символов.
Поставщик финансирования	Макс. длина - 30 символов.

Поля для транспортного средства

Страница "Редактирование транспортного средства" используется для добавления транспортного средства или обновления сведений о нем. На странице "Редактирование транспортного средства" представлен полный набор полей для транспортного средства.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может различными способами настроить приложение, например, изменив имена типов записей, полей и вариантов в списках выбора. Таким образом, отображаемая информация может отличаться от стандартной информации, описанной в этой таблице.

В приведенной ниже таблице предоставляется дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о транспортном средстве	
Идентификационный номер транспортного средства (VIN)	Идентификационный номер транспортного средства (VIN) длиной до 100 символов.
Марка	Название производителя или имя бренда транспортного средства. Значения по умолчанию включают следующие: "Metro Motors", "Toyota" и "Неизвестная марка".
Модель	Модель транспортного средства. Значения по умолчанию: 4Runner и Tacoma.
Год	Год выпуска транспортного средства. Это список выбора чисел, в котором нельзя использовать нечисловые символы.
Название продукта	Название данного продукта. Обычно для добавления продуктов администратор компании использует функции управления содержимым. Для транспортных средств администратор компании может обновлять записи продукта, для которых в поле "Тип продукта" задано значение "Транспортное средство". Обратите внимание, что поля "Тип продукта" нет в макете продукта по умолчанию. Процедура включения отображения поля "Тип продукта" описывается в разделе Настройка отображения типа транспортного средства (см. "Включение типа продукта для транспортного средства" на стр. 674).
Отделка кузова	Отделка салона транспортного средства. Значения по умолчанию: 2WD и PreRunner.
Дверца	Число дверей транспортного средства. Значения по умолчанию: "2 двери", "3 двери" и "4 двери".
Цвет кузова	Цвет транспортного средства.
Валюта транспортного средства	Обозначение валюты для цены транспортного средства, например доллары США (USD).
Дополнительная информация о транспортном средстве	
Использованный/новый	Указывается, является ли транспортное средство новым или

Поле	Описание
	использованным
Тип продукта	Тип транспортного средства. Не более 30 символов. ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле доступно только для чтения.
Цвет салона	Цвет внутренних элементов транспортного средства, например красный.
Трансмиссия	Тип трансмиссии транспортного средства. Значения по умолчанию: "Автоматическая", "Ручная" и "По выбору".
Двигатель	Тип двигателя транспортного средства. Значения по умолчанию: "4-цилиндровый", "6-цилиндровый", "8-цилиндровый", "10-цилиндровый" и "По выбору".
Кузов	Тип кузова транспортного средства, например купе или кабриолет.
Владелец	Тип собственности на транспортное средство, например "Бизнес" или "Служебный автомобиль".
Контакт	Контактное лицо для данного транспортного средства. Не более 100 символов. ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле доступно только для чтения.
Организация	Субъект, связанный с данным транспортным средством.
Отделение для счета	Местонахождение субъекта. Не более 50 символов. ПРИМЕЧАНИЕ. Данное поле доступно только для чтения.
Дилер-продавец	Имя дилера, продающего данное транспортное средство. Не более 100 символов.
Дилер по обслуживанию	Имя дилера, обслуживающего данное транспортное средство. Не более 100 символов.
Рекомендованная производителем розничная цена	Рекомендованная производителем розничная цена в валюте, указанной в записи "Транспортное средство". Не более 22 символов.
Цена по счету-фактуре дилера	Указанная в счете-фактуре дилера цена в валюте, заданной в записи "Транспортное средство". Не более 22 символов.
Статус	Текущее состояние транспортного средства, например "Производство".
Местоположение	Местонахождение транспортного средства, например "Партия дилера".
Текущий пробег	Текущее число миль, показываемое одометром транспортного средства. Не более 22 символов (цифр).
Тип гарантии	Тип гарантии, предоставляемой вместе с данным транспортным

Поле	Описание
	средством, например "Полная" или "Продленная".
Номер водительских прав	Номер водительских прав владельца. Не более 30 символов.
Место выдачи водительского удостоверения	Страна, для которой выдано данные водительские права.
Описание	Не более 250 символов.

Примечание. Поля списков выбора, например "Модель", "Отделка салона", "Дверца", в приложении настраиваются администратором компании. См. раздел [Изменение значений списков выбора](#) (см. ["Изменение значений в списке выбора"](#) на стр. 1191).

Пользовательские поля

ПРИМЕЧАНИЕ. Обычно за создание пользовательских записей отвечают администраторы компании, роль которых включает полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Любое пользовательское поле, созданное в записи "Актив", появляется и в записи "Транспортное средство", так как запись "Транспортное средство" наследует это поле из записи "Актив". Однако пользовательское поле, созданное в записи "Транспортное средство", не появляется в записи "Актив" автоматически.

Чтобы в представлениях "Актив" и "Транспортное средство" отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает его в записи "Актив" и делает видимым в представлениях "Актив" и "Транспортное средство".

Чтобы в представлениях "Актив" и "Транспортное средство" не отображалось одинаковое пользовательское поле, администратор компании создает в записи "Актив" пользовательское поле для актива и делает его видимым только в представлении "Актив".

Дополнительные сведения о пользовательских полях см. в разделе [О пользовательских полях](#) (на стр. 1174).

Дополнительные поля

Некоторые поля по умолчанию не отображаются на странице "Сведения о транспортном средстве": "Артикул #", "Дата покупки", "Закупочная цена", "Количество", "Дата отгрузки", "Дата установки", "Окончание срока действия", "Дата уведомления", "Категория продукта" и "Контракт".

При необходимости администратор компании может изменить определения этих полей. Дополнительные сведения об изменении определений полей см. в разделе [Создание и изменение полей](#) (см. ["Создание и редактирование полей"](#) на стр. 1178). Чтобы сделать эти поля видимыми, администратор компании должен включить их в макет страницы. Дополнительные сведения о том, как сделать эти поля видимыми на странице, см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. ["Настройка статических макетов страниц"](#) на стр. 1194).

Связанная информация

Информацию, связанную с транспортными средствами, см. в следующих разделах:

- [Работа с главной страницей транспортных средств](#) (на стр. 669)
- [Управление транспортными средствами](#) (на стр. 671)

12 Персонализация приложения

Страницы "Моя настройка" служат для персонализации приложения Oracle CRM On Demand. Для просмотра пошаговых инструкций выберите один из следующих разделов:

- [Обновление личных сведений](#) (см. "[Обновление личных данных](#)" на стр. 684)
- [Настройка типа записи поиска по умолчанию](#) (на стр. 693)
- [Настройка темы](#) (на стр. 694)
- [Настройка режима предварительного просмотра записи](#) (на стр. 694)
- [Изменение настройки языка](#) (см. "[Изменение языковых настроек](#)" на стр. 695)
- [Просмотр полей отслеживания операций аудита](#) (на стр. 696)
- [Управление квотой](#) (на стр. 696)
- [Просмотр своих операций при работе в системе](#) (см. "[Просмотр своих операций регистрации](#)" на стр. 697)
- [Изменение пароля](#) (на стр. 697)
- [Настройка вопросов системы безопасности](#) (на стр. 698)
- [Добавление делегированных пользователей](#) (на стр. 699)
- [Просмотр своих операций PIM Sync Client](#) (на стр. 700)
- [Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке](#) (на стр. 700)
- [Отображение своих вкладок](#) (на стр. 701)
- [Изменение своего макета страницы сведений](#) (см. "[Изменение макета своей страницы сведений](#)" на стр. 701)
- [Изменение своих макетов главных страниц](#) (на стр. 702)
- [Изменение своего макета панели действий](#) (на стр. 703)
- [Настройка своего календаря](#) (на стр. 704)
- [Доступ к данным и средствам интеграции](#) (на стр. 705)
- [Внедрение виджета "Списки избранного"](#) (см. "[Встраивание виджета избранных списков](#)" на стр. 707)
- [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#) (см. "[Встраивание виджета центра сообщений](#)" на стр. 707)
- [Внедрение виджета "Отчеты"](#) (см. "[Встраивание виджета отчетов](#)" на стр. 708)
- [Внедрение виджета "Простой список"](#) (на стр. 709)

Связанные разделы

Связанную с персонализацией приложения информацию см. в следующих разделах:

- [О виджетах On Demand](#) (см. "[О виджетах "по запросу"](#)" на стр. 706)
- [Импортирование контактов](#) (на стр. 224)
- [Применение Offline Client](#) (см. "[Использование Offline Client](#)" на стр. 712)
- [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722)
- [Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes](#) (на стр. 740)

Обновление личных данных

Пользователь может обновлять свои личные сведения, такие как адрес и номер телефона. Макет и информация, отображаемые на странице "Личные сведения", определяются администратором, поэтому возможны отличия от того, что описывается ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы изменения параметров "Язык по умолчанию", "Валюта", "Часовой пояс" и "Страна" на страницах личного профиля учитывались во всех отчетах и результатах анализа, необходимо выйти из системы и снова войти.

Порядок обновления личных сведений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 В разделе "Личные сведения" нажмите кнопку "Правка".
- 5 В форме "Изменение личных сведений" обновите данные и сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы активизировать изменения некоторых настроек (язык, национальные параметры, часовой пояс и валюта), необходимо выйти из системы и снова войти.

В приведенной ниже таблице описываются некоторые поля, доступные для просмотра и обновления.

Поле	Описание
Ключевые сведения о пользователе	
Имя	Имя пользователя. Не более 50 символов. Это обязательное поле.
Фамилия	Фамилия пользователя. Не более 50 символов. Это обязательное поле.
Отчество	Отчество пользователя. Не более 50 символов.
Г-н/г-жа	Обращение к пользователю.

Поле	Описание
Статус	В данном поле, доступном только для чтения, указывается состояние пользователя. Только активные пользователи имеют доступ к Oracle CRM On Demand.
Получатель отчета	В данном поле, доступном только для чтения, указывается руководитель пользователя.
Должность	Это поле только для чтения показывает должность пользователя.
Область	Область, в которой находится пользователь. Не более 40 символов.
Субрегион	Дальнейшее уточнение области, в которой находится пользователь. Не более 40 символов.
Роль	В этом поле только для чтения указана роль, назначенная пользователю в Oracle CRM On Demand. Роли пользователя определяют функции Oracle CRM On Demand, на использование которых у пользователя есть полномочия, набор разрешений, которые предоставлены пользователю для работы с защищенной информацией, и параметры настройки интерфейса пользователя для отображения информации.
Основная группа	Группа, в которую добавлен пользователь. Только чтение.
Подробная информация о пользователе	
Псевдоним	Короткий идентификатор пользователя, используемый для назначения или отображения прав собственности на определенные типы записей. Например, можно ввести предпочтительное имя пользователя или его псевдоним. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.
Идентификатор пользователя	Уникальный системный идентификатор пользователя, используемый вместе с идентификатором входа компании для входа в приложение. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.
Электронная почта	Полный адрес электронной почты пользователя, например isample@rightequip.com. Адрес электронной почты используется для отправки системных уведомлений, например о сбросе пароля. Это обязательное поле, настраиваемое администратором.
Электронная почта инспектора	Дополнительный адрес электронной почты пользователя.
№ рабочего телефона	Номер рабочего телефона пользователя. Это обязательное поле.
Номер сотового телефона	Номер мобильного телефона пользователя.

Поле	Описание
Идентификатор регистрации компании	Компания, которой принадлежит пользователь. Это поле по умолчанию, задаваемое во время создания компании.
Идентификатор пользователя для входа в систему	Идентификатор, с которым пользователь входит в приложение. Идентификатор - это комбинация идентификатора входа компании и идентификатора пользователя, разделенных косой чертой. Идентификатор входа пользователя - обязательное поле, настраиваемое администратором.
Настройки контактов	
Не звонить	Установите этот флажок, если нежелательно получать вызовы из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.
Не писать	Этот флажок устанавливается, чтобы не принимать почту из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.
Не писать по электронной почте	Этот флажок устанавливается, чтобы не принимать электронную почту из отдела маркетинга Oracle CRM On Demand.
Всегда отправлять критически важные уведомления	<p>Если этот флажок установлен, вы будете получать из Oracle CRM On Demand сообщения электронной почты с важной информацией. В них может содержаться следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Важные сведения об обновлениях продуктов и изменениях в системе обслуживания для Oracle CRM On Demand и связанных продуктов ■ Графики выпуска новых версий и инструкции по обновлению ■ Приоритетные и экстренные сообщения в дополнение к стандартным процессам поддержки (например, в случае сбоя оборудования) <p>Пользователь не может изменить это поле на своей странице личных сведений. Состояние флажка может быть изменено только администратором компании на странице "Сведения о пользователе".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данный флажок не предназначен для того, чтобы определять, какие пользователи должны получать системные предупреждения из Oracle CRM On Demand Customer Care, например напоминания о предстоящей процедуре планового обслуживания.</p>
Географические сведения о пользователе	
Язык, Национальные параметры, Валюта, Часовой	<p>Администратор задает для этих параметров значения по умолчанию. Чтобы их переопределить, необходимо нажать список выбора для каждого элемента и выбрать требуемое значение.</p> <p>Дополнительные сведения об этих полях см. в разделе О</p>

Поле	Описание
пояс	<p>параметрах профиля для пользователей (см. "О настройках профилей для пользователей" на стр. 691).</p> <p>Чтобы активизировать любое изменение языка, национальных параметров, валюты или часового пояса, требуется выйти из приложения и снова войти.</p>
Информация о безопасности пользователей	
Создание отчетов об предметных областях	<p>Данный список выбора используется для определения варианта просмотра записей отчета в реальном времени в Oracle CRM On Demand Answers. В таких отчетах содержатся результаты анализа данных в реальном времени. Ниже описываются доступные значения.</p> <p>Просмотр менеджера – просмотр пользователем собственных данных, а также данных, напрямую принадлежащих его подчиненным. (Это значение по умолчанию.)</p> <p>Просмотр команды – просмотр собственных данных, а также данных, совместно используемых с субъектом и командой для возможности.</p> <p>Если параметр "Создание отчетов о предметных областях" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, заданный администратором компании. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты (на стр. 765). Особенно следует обратить внимание на раздел "О вариантах просмотра записей".</p>
Исторические предметные области	<p>С помощью списка выбора определите права просмотра записей для предметных областей аналитики в Oracle CRM On Demand Answers. В аналитических отчетах содержатся результаты хронологического анализа или анализа тенденций, а также вычисления, которые сложнее, чем в отчетах реального времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <p>Просмотр менеджера – просмотр пользователем собственных данных, а также данных, напрямую принадлежащих его подчиненным. (Это значение по умолчанию.)</p> <p>Просмотр команды – просмотр собственных данных, а также данных, совместно используемых с субъектом и командой для возможности.</p> <p>Полный просмотр – объединение вариантов "Просмотр менеджера", "Просмотр команды" и "Книги".</p> <p>Если параметр "Исторические предметные области" не определен, применяется действующий в рамках всей компании параметр, заданный администратором компании. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты (на стр. 765). Особенно следует обратить внимание на раздел "О вариантах просмотра записей".</p>

Поле	Описание
Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли	<p>Этот список выбора используется, если в отчетах Oracle CRM On Demand Answers параметр "Разрешение на чтение всех записей" требуется использовать в зависимости от типа записи, как определено на странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Например, если администратор компании выбирает для роли пользователя режим просмотра с разрешением на чтение всех записей для данного типа записи (выбрав "Администрирование - Управление пользователями и параметрами доступа - Управление ролями", а затем изменив роль и выбрав "Доступ к типам записей"), пользователь сможет просматривать в Oracle CRM On Demand Answers все записи этого типа при условии, что в его профиле пользователя или в профиле компании установлен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли".</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (см. "Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"" на стр. 692).</p> <p>Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не выбран, в отчетах Oracle CRM On Demand Answers будет использоваться режим просмотра, заданный в полях "Создание отчетов о предметных областях" и "Исторические предметные области".</p>
Внешний идентификатор для единого входа	Только чтение. Дополнительные сведения см. в разделе Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1121).
Последний вход	Поле, создаваемое системой. Информацию о просмотре всех своих попыток входа см. в разделе Просмотр своих операций входа (см. "Просмотр своих операций регистрации" на стр. 697).
Настройки связей	
Отобразить всплывающее окно 'Набор номера'	<p>Этот флажок предназначен для пользователей, работающих с Oracle Contact On Demand. В Oracle Contact On Demand номера телефонов отображаются как ссылки на страницах "Список" и "Сведения". Если при установленном флажке "Отобразить всплывающее окно набора номера" щелкнуть ссылку номера телефона, перед выполнением вызова Oracle Contact On Demand открывается окно "Набор номера". Дополнительные сведения о выполнении внутренних и внешних вызовов см. в разделе Выполнение вызовов (на стр. 338).</p>

Поле	Описание
Отображение папки "Входящие" на главной странице связи для	Выберите в меню значение, чтобы определить период, в течение которого в разделе "Входящие" главной страницы связи отображаются мероприятия, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Oracle CRM On Demand фильтрует эти мероприятия. Фильтрация основана на времени начала мероприятия. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если выбрать в меню значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы это изменение вступило в силу, необходимо выйти из системы и войти в нее заново.
Отображение недавно законченных мероприятий на главной странице связи для	Выберите в меню значение, чтобы определить период, в течение которого в разделе "Входящие" главной страницы связи отображаются недавно завершенные мероприятия, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Oracle CRM On Demand фильтрует эти мероприятия. Фильтрация основана на времени окончания мероприятия. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если выбрать в меню значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы это изменение вступило в силу, необходимо выйти из системы и войти в нее заново.
Дополнительные сведения	
Имя темы	Этот список выбора позволяет выбирать доступные темы для применения во всем приложении. Тема определяет внешний вид и возможности интерфейса приложения, включая цвет фона, гиперссылки и значки. Имеется несколько предварительно определенных тем. Кроме того, администратор компании может создавать в Oracle CRM On Demand собственные темы. Отсутствие значения указывает на то, что должна использоваться тема, заданная администратором компании в профиле компании. Дополнительные сведения о создании собственных тем см. в разделе Создание новых тем (на стр. 1236).
Тип записи поиска по умолчанию	Данный список выбора позволяет изменить тип искомой записи по умолчанию, отображаемый в поле поиска панели действий. (Например, можно изменить "Контакт" на "Субъект" или другой доступный тип записи.) В поле поиска панели действий по умолчанию отображается выбранный тип записи при каждом входе в приложение независимо от того, где был выполнен выход в последний раз.
Показать страницу приветствия при регистрации	Этот флажок определяет отображение приветственной страницы Oracle CRM On Demand при входе в приложение.
Разрешить синхронизацию контактов	Определяет включение в синхронизацию Oracle PIM Sync On Demand принадлежащих пользователю контактов, а также всех контактов, к которым у него есть доступ в рамках команды

Поле	Описание
команды	<p>контактов. Выбор данного параметра предотвращает дублирование записей, так как для каждого члена команды выполняется синхронизация с одной и той же записью контакта в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о совместном использовании записей см. в разделе Совместное использование записей (команды) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94). Дополнительные сведения о Oracle PIM Sync On Demand см. в разделе Синхронизация с PIM (на стр. 722).</p>
Режим предварительного просмотра записи	<p>Этот список выбора позволяет включить функцию предварительного просмотра записей и указать способ открытия окна предварительного просмотра. В зависимости от выбранного значения окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку для записи или при нажатии значка предварительного просмотра, который появляется при наведении указателя мыши на ссылку для записи. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы "Сведения" записи. Для отключения функции предварительного просмотра записи необходимо в данном поле выбрать значение "Выкл."</p> <p>Параметр предварительного просмотра записей настраивается администратором на уровне компании или любым пользователем. Личные настройки переопределяют значение, заданное по умолчанию для компании. В случае пустого поля используется настройка предварительного просмотра по умолчанию, заданная для компании.</p>
Проекционный экран	<p>Если включен проекционный экран, он отображается внизу окна браузера, показывая ссылки на различные информационные разделы страницы (например, на разделы связанных записей). По этим ссылкам можно переходить в соответствующие разделы, не прокручивая страницу. Проекционный экран можно свернуть, щелкнув на нем значок минуса (-); чтобы затем его вновь развернуть, щелкните значок плюса (+). Свернутое или развернутое состояние проекционного экрана сохраняется для всех типов записей, пока не будет изменено вновь, даже если выйти из приложения и затем войти в него повторно.</p> <p>Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Проекционный экран можно включать и отключать на уровне компании и на уровне отдельного пользователя. Личная настройка пользователя имеет более высокий приоритет, чем настройка для компании. Цвета проекционного экрана определяются используемой темой. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе Установка темы (см. "Настройка темы" на стр. 694).</p>

О настройках профилей для пользователей

В каждой компании имеется хотя бы один администратор компании, настраивающий приложение Oracle CRM On Demand для всей компании. Администраторы компании выполняют некоторые настройки стандартных параметров, применяемых по умолчанию, которые первоначально наследуются каждым пользователем. Но каждый пользователь может переназначить эти исходные настройки по умолчанию. В следующей таблице приведены настройки, которые может выполнить пользователь.

Имя параметра	Описание
Часовой пояс	Приложение поддерживает код единого времени (UTC), поэтому время и даты отображаются в соответствии с часовым поясом пользователя. Например, время встречи, запланированной на "11:00 a.m. PST", отображается как "2:00 p.m." для пользователя с настройкой EST в связи с трехчасовой разницей.
Национальные параметры	Настройки национальных параметров определяют форматирование чисел, валюты, телефонных номеров, времени и дат. Например, для пользователей, выбравших национальные параметры "Немецкий - Германия", валютные суммы отображаются как 110.000,00, в то время как для пользователей, выбравших "Английский - США", валютные суммы отображаются как 110,000.00. Пользователи должны выбрать нужный им формат.
Язык	Настройка языка позволяет пользователям изменять язык интерфейса пользователя, интерактивной справки и учебных пособий. При некоторых настройках языка компании пользователи могут увидеть некоторые элементы в отчетах на языке, отличающемся от настроенного по умолчанию.
Валюта	<p>Настройка валюты обеспечивает представление валютных сумм по умолчанию, связанных со всеми создаваемыми пользователем новыми записями. Когда пользователь просматривает отчеты о выручке, эти отчеты отображаются в валюте по умолчанию. Если менеджер просматривает совокупную выручку от пользователей с разными валютами, сумма представляется в валюте менеджера по умолчанию (в этом случае администраторы компании должны настроить обменные курсы).</p> <p>Однако прогнозы всегда сводятся в валюте компании по умолчанию. Например, пользователь, имеющий доллары США в качестве валюты по умолчанию, увидит свой прогноз, конвертированный в евро, если валютой компании по умолчанию является евро.</p>
Страна	Параметр "Страна" в профиле пользователя управляет шаблоном, который используется для отображения стандартных полей адреса для данной страны, когда пользователь создает новую запись с адресом. Например, если в профиле пользователя в поле "Страна" указано значение "Франция", то при создании пользователем записи с адресом, например записи о субъекте, используется французский шаблон для вывода полей адреса (и для адреса отправителя, и для адреса

Имя параметра	Описание
	получателя), когда впервые открывается страница новой записи. В Oracle CRM On Demand предусмотрены шаблоны адресов для более 60 стран.
Телефон	<p>Форматирование телефона определяется настройкой национальных параметров. Приложение корректирует телефонные номера в других зонах, так что пользователи видят полную последовательность для набора номера. Например, пользователю в США требуется набрать 011 при выполнении международных вызовов. Вследствие этого, когда пользователь вводит номер +44 3333 333 333 для Великобритании, номер отображается как 011 +44 3333 333 333.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи должны вводить префикс - знак плюс (+) перед международными номерами.</p> <p>Рядом с полями "Телефон" расположен значок. При нажатии этого значка открывается окно проверки телефона, позволяющее пользователю проконтролировать, что приложение правильно определило номер: код страны, код города/зоны, местный номер, а также добавочный номер при его наличии. Закрытие окна вызывает ввод приложением правильной последовательности набора номера.</p> <p>Кроме того, пользователю необходимо определить код страны, можно нажать значок телефона, выбрать страну и сохранить информацию. Код этой страны отображается в поле "Телефон".</p>

ПРИМЕЧАНИЕ. После изменения этих параметров пользователь должен выйти из Oracle CRM On Demand и войти снова, чтобы отобразить данные с новыми параметрами настройки.

Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"

Администратор компании устанавливает флажок "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" на странице "Профиль компании", однако пользователь может переопределить эту настройку на своей странице "Профиль пользователя". В зависимости от настройки флажка "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" в отчетах Oracle CRM On Demand Answers используются правила просмотра, установленные на основе определения роли пользователя или в полях предметных областей отчетов и исторических предметных областях на страницах "Профиль компании" и "Профиль пользователя". Дополнительные сведения о профилях компании и пользователя см. в разделах [Настройки профиля для компаний и пользователей](#) (см. "О настройках профилей для пользователей" на стр. 691).

В следующей таблице представлены сведения о том, как и когда устанавливается флажок "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"

Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"	Просмотр типа записи для роли
--	-------------------------------

Настройка профиля компании	Настройка профиля пользователя	
Да	Да	Включено
Да	Нет	Отключено
Да	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	Включено (отображение настройки профиля компании по умолчанию)
НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	Да	Включено
НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	Включено (отображение настройки профиля компании по умолчанию)
НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	Нет	Отключено

Сведения об обновлении личного профиля см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Дополнительные сведения о профиле компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#). (см. "[Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#)" на стр. 1121)

Настройка типа записи поиска по умолчанию

Предусмотрена возможность задания типа записи поиска по умолчанию в данных личного профиля. Например, можно изменить типа записи поиска по умолчанию для целенаправленного поиска из записи контакта для записи субъекта. Подробнее о применении поиска в Oracle CRM On Demand см. [Поиск записей](#) (на стр. 46). Для настройки типа записи поиска по умолчанию выполните шаги следующей процедуры.

Процедура задания типа записи поиска по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Моя настройка'.
- 2 В разделе 'Личный профиль' нажмите ссылку 'Личный профиль'.
- 3 В разделе 'Личные данные' нажмите ссылку 'Мой профиль'.
- 4 На странице 'Личные сведения' нажмите 'Правка'.
- 5 На странице 'Изменение личных сведений' выполните прокрутку вниз до раздела 'Дополнительные сведения'.
- 6 Выберите требуемый тип записи в списке выбора 'Тип записи поиска по умолчанию'.
- 7 Сохраните запись.

Примечание. Требуется выйти и снова войти в приложение Oracle CRM On Demand, чтобы увидеть изменения.

Настройка темы

В качестве темы ИП в личном профиле можно задать одну из предварительно определенных в Oracle CRM On Demand тем или пользовательскую тему, уже созданную администратором компании. Дополнительные сведения о создании новых тем см. в разделе [Создание новых тем](#) (на стр. 1236). Отсутствие темы означает, что администратор компании определил тему для всей компании. В этом случае следует использовать тему компании.

Чтобы задать тему, выполните следующую процедуру. Выбранная тема будет иметь более высокий приоритет, чем любая другая тема, указанная на уровне роли или компании.

Процедура задания темы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль" и нажмите "Правка".
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Дополнительные сведения".
- 5 Выберите нужную тему в списке выбора "Имя темы".

Настройка режима предварительного просмотра записи

Если функция предварительного просмотра записи включена, записи можно предварительно просматривать с помощью ссылок записей в разных местах Oracle CRM On Demand, включая следующие:

- Моя главная страница
- Главные страницы записей
- Страницы 'Список записей'
- Страницы 'Сведения о записи' (включая списки связанных записей)
- Панель действий

В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы 'Сведения' записи. Режим предварительного просмотра записи задается на странице 'Личные сведения'. В зависимости от выбранного значения окно предварительного просмотра открывается при наведении указателя мыши на ссылку на запись или при нажатии значка предварительного просмотра, который появляется при наведении указателя мыши на ссылку на запись. Функцию предварительного просмотра записи можно отключить.

Администратор компании настраивает режим предварительного просмотра записи на уровне компании. Кроме того, каждый пользователь может задать режим предварительного просмотра записи на странице 'Личные сведения'. Личные сведения переопределяют настройки, по умолчанию заданные для компании. Если параметр предварительного просмотра на странице 'Личные сведения' не изменен, используется режим предварительного просмотра записи, по умолчанию заданный для компании.

Чтобы задать режим предварительного просмотра записи, выполните предложенную ниже процедуру.

Порядок настройки режима предварительного просмотра записи

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите кнопку 'Моя настройка'.
- 2** В разделе 'Личный профиль' откройте ссылку 'Личный профиль'.
- 3** В разделе 'Личные данные' откройте ссылку 'Мой профиль'.
- 4** На странице 'Личные сведения' нажмите кнопку 'Правка'.
- 5** Прокрутите содержимое страницы 'Изменение личных сведений' до раздела 'Дополнительные сведения'.
- 6** В поле 'Режим предварительного просмотра записи' выберите требуемый режим в списке отбора.
Чтобы использовать настройку режима просмотра, по умолчанию заданную для компании, укажите в списке отбора пустой вариант.
- 7** Сохраните запись.

Изменение языковых настроек

Языковыми настройками в личных сведениях определяется язык, используемый в пользовательском интерфейсе, интерактивной справке и учебных курсах. Изначально язык настраивается администратором компании, однако пользователь может изменить эту настройку на странице своих личных сведений. В зависимости от языка, по умолчанию заданного в компании, в некоторых элементах отчетов может использоваться язык, отличный от языка, выбранного пользователем по умолчанию.

Чтобы изменить языковые настройки, выполните предложенную ниже процедуру.

Порядок изменения языковых настроек

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Моя настройка'.
- 2** В разделе 'Личный профиль' откройте ссылку 'Личный профиль'.
- 3** В разделе 'Личные данные' откройте ссылку 'Мой профиль'.
- 4** На странице 'Личные сведения' нажмите кнопку 'Правка'.

- 5 Пролистайте содержимое страницы 'Изменение личных сведений' до раздела 'Географические сведения о пользователе'.
- 6 Выберите требуемый язык в списке отбора 'Язык'.
- 7 Сохраните запись.
- 8 Выйдите из Oracle CRM On Demand и снова войдите, чтобы изменение вступило в силу.

Просмотр полей отслеживания операций аудита

Для просмотра операций, выполняемых приложениями, такими как веб-службы и Oracle PIM Sync On Demand, выполните следующую процедуру.

Просмотр полей отслеживания операций аудита

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Отслеживание операций аудита" для просмотра полей, включенных для аудита.

Управление квотой

Можно настроить свои квоты, или квоты могут быть настроены администратором компании. Конечному пользователю не требуются специальные полномочия, но администратору компании требуются полномочия на управление пользователями и доступом для задания квот пользователей.

Можно просмотреть и изменить существующие квоты или ввести новые квоты и подсчитать их, выполнив следующие операции.

- Ввод годовой квоты, распределяемой системой равномерно в течение года
- Ввод квоты для каждого месяца, для которого система подсчитывает итоговое значение за год

Квоту можно сделать активной в любой момент. После активизации квоты, Oracle CRM On Demand использует данные квоты для заполнения полей на страницах формирования прогнозов. Система сохраняет целевые значения для каждого года, позволяя пользователю просмотреть историю целевых значений и сравнить прогнозы с квотами. Подробнее см. в разделе [Управление квотами](#) (на стр. 267).

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь может иметь несколько активных квот в год. Поскольку для создания прогнозов используются только активные квоты, убедитесь, что активизированы все квоты, которые должны включаться в прогноз.

Определение квоты

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2** В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3** В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4** На странице личных сведений перейдите к разделу "Квоты".
- 5** В разделе "Квоты" нажмите "Новая квота".
- 6** В форме "Изменить квоту" введите начало срока действия и имя квоты.
- 7** Выполните одну из следующих операций:
 - Для равномерного распределения годовой квоты по фискальному году введите сумму в поле "Общая квота" и нажмите "Разброс".
 - Для добавления месячных квот введите сумму для каждого месяца и нажмите "Сумма".

ПРИМЕЧАНИЕ. При нажатии "Сумма" складываются все записи месячных квот и отображается общая сумма в поле "Итого".
- 8** Сохраните запись.

Просмотр своих операций регистрации

Можно просмотреть все свои операции регистрации, например, число входов в приложение.

Процедура просмотра операций регистрации

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2** В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3** В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
- 4** На странице "Личные сведения" выполните прокрутку вниз до раздела "История входов в систему" и просмотрите операции входов.

Там содержатся данные об операциях входа в систему из других приложений, включая Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand и т. п.

Изменение пароля

Oracle CRM On Demand дает пользователю возможность в любое время изменить свой пароль при условии, что роль пользователя обладает полномочиями на сброс личного пароля.

Примечание. Если в компании внедрено решение, требующее единой регистрации с уникальным паролем (SSO) для доступа к приложению Oracle CRM On Demand, пользователь должен выполнить сброс пароля, используя это решение, а не Oracle CRM On Demand.

Процедура изменения пароля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Обновление пароля".
- 4 На странице обновления пароля просмотрите политику в отношении паролей, прежде чем изменять свой пароль.
Как правило, политика паролей устанавливается администратором и может меняться со временем.
- 5 Введите информацию в поля раздела "Обновление пароля".
- 6 Сохраните запись.

Настройка вопросов системы безопасности

Если пользователь забыл пароль для Oracle CRM On Demand, ему задаются секретные вопросы. Они настраиваются при первом входе в Oracle CRM On Demand. Однако их и ответы на них можно изменить в любое время.

Что происходит, если пользователь забыл пароль?

Если пользователь забыл пароль для Oracle CRM On Demand, он может щелкнуть ссылку "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа в Oracle CRM On Demand, а затем ссылку "Я не помню свой пароль", чтобы сбросить пароль. Oracle CRM On Demand отправляет ему сообщение электронной почты, содержащее временную ссылку на приложение. При переходе по временной ссылке требуется ответить на секретные вопросы для установления подлинности. После правильного ответа на вопросы можно настроить пароль в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об изменении забытого пароля см. в разделе [Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля](#) (на стр. 125).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если забыт идентификатор входа пользователя, также можно воспользоваться ссылкой "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа в Oracle CRM On Demand для отправки запроса на получение своего идентификатора входа по электронной почте.

Далее описывается процедура настройки секретных вопросов.

Процедура настройки вопросов системы безопасности

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".

- 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
- 3 На странице "Личный профиль" нажмите ссылку "Мои вопросы безопасности".
- 4 На странице "Мои секретные вопросы", если вопросы настраиваются не в первый раз, введите пароль для Oracle CRM On Demand в поле "Текущий пароль".
- 5 Выберите вопросы и введите ответы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Длина ответа не должна превышать 100 символов.

- 6 Сохраните запись.

СОВЕТ. Запомните свои секретные вопросы и ответы на них, чтобы эти сведения были доступны в случае потери пароля.

Добавление делегированных пользователей

Один пользователь может делегировать другому пользователю свои полномочия, добавив этого пользователя в свой список делегированных пользователей. Делегированные пользователи получают доступ владельца ко всем записям первого пользователя. Функция делегирования пользователей полезна тем, что позволяет пользователям, поддерживающим нескольких сотрудников, просматривать все записи, принадлежащие этим сотрудникам. Администратор компании обычно включает эту функцию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании также может назначить для пользователя делегированных пользователей. Подробнее о назначении делегированных пользователей администратором компании см. в разделе [Добавление делегированных пользователей для пользователей \(администратор\)](#) (см. ["Добавление делегатов для пользователей \(выполняется администратором\)"](#) на стр. 1273).

Процедура добавления делегированных пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
 - 2 В разделе "Личный профиль" нажмите ссылку "Личный профиль".
 - 3 В разделе "Личные данные" нажмите ссылку "Мой профиль".
 - 4 Выполните прокрутку вниз до раздела "Делегированные пользователи" и нажмите "Добавить пользователей".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Администратор компании может добавить раздел "Делегированные пользователи" в представление, если этот раздел не отображается.
- 5 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск" для выбора пользователей, которых требуется добавить в список "Делегированные пользователи".
 - 6 Если требуется назначить для пользователя роль, выберите эту роль в списке выбора "Роль делегированного пользователя".
 - 7 Нажмите "Сохранить".

Связанная информация

[О делегировании пользователей](#) (см. "[О делегированных пользователей](#)" на стр. 1271)

Просмотр своих операций PIM Sync Client

Можно просмотреть свои операции PIM Sync client для отслеживания того, как часто выполняется синхронизация записей между приложениями Oracle CRM On Demand и PIM (диспетчер личной информации), таким как Microsoft Outlook и Lotus Notes. Подробнее см. в разделе [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722).

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании настраивает Oracle PIM Sync On Demand, а также таких клиентов как Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Offline On Demand, для всей компании.

Процедура просмотра операций PIM Sync client

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Моя настройка'.
- 2 В разделе 'Личный профиль' нажмите ссылку 'Личный профиль'.
- 3 В разделе 'Личные данные' нажмите ссылку 'Мой профиль'.
- 4 Выполните прокрутку вниз до раздела 'Отслеживание операций аудита' для просмотра операций PIM Sync client.

Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке

Можно предоставить полномочие для представителя службы технической поддержки на доступ в свой сеанс Oracle CRM On Demand. Этот доступ может оказаться необходимым, например, для того, чтобы представитель службы технической поддержки выявил и устранил неполадку.

Процедура предоставления доступа с регистрацией другим лицам

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Моя настройка'.
- 2 В разделе 'Личный профиль' нажмите ссылку 'Личный профиль'.
- 3 В разделе 'Личные данные' нажмите ссылку 'Доступ с регистрацией'.
- 4 На странице 'Доступ с регистрацией' введите даты и время для периода, в течение которого лицу разрешается доступ к сеансу.
- 5 Сохраните запись.

Примечание. Если требуется отменить доступ с регистрацией ранее срока, указанного в поле 'Дата окончания доступа', а доступ уже был предоставлен с помощью этой функции, введите новую дату и время, соответствующие прошлому времени.

Отображение своих вкладок

Вкладки на верхнем краю страниц служат исходными пунктами управления данными пользователя. Состав вкладок, доступных пользователю, и их первоначальный порядок определяются ролью, назначенной пользователю администратором.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь может настраивать свои вкладки, только если его роль включает привилегию "Индивидуальная настройка вкладок". За дополнительными сведениями обращайтесь к администратору компании.

Изменение порядка вкладок

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" откройте ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет вкладки личных данных" нажмите ссылку "Макет вкладки".
- 4 В области "Доступные вкладки" выберите вкладку, которую требуется добавить, а затем нажмите кнопку со стрелкой вправо, чтобы переместить ее из области "Доступные вкладки" в область "Выбранные вкладки".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для одновременного выбора нескольких вкладок необходимо, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL, нажимать необходимые вкладки.

- 5 В разделе "Выбранные вкладки" выбирайте по одной вкладке за один раз и используйте стрелки для перемещения вкладки вверх или вниз для упорядочения вкладок по своему усмотрению.
- 6 Сохраните запись.

Изменение макета своей страницы сведений

Администратор определяет тип и порядок связанной информации для каждой страницы сведений. В качестве связанной информации отображаются различные записи, такие как заметки и операции, которые могут быть связаны с выбранной записью. Например, заметки и операции могут быть связанной информацией для возможностей или контактов.

Пользователь может изменить порядок отображения связанной информации или скрыть ненужную связанную информацию. Изменение этих настроек воздействует только на представление этого пользователя в приложении.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может отключить разрешения на доступ к макету страницы сведений. В этом случае в раздел "Личный макет" включается уведомление об отсутствии разрешения на

просмотр страницы изменения макета.

Процедура изменения своего макета страниц сведений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите ссылку "Личный макет".
- 3 В разделе "Макет страницы личных сведений" нажмите ссылку "Макет страницы" для страницы сведений, макет которой требуется изменить.
- 4 В разделе "Доступная связанная информация" выберите нужный связанный информационный раздел и с помощью стрелки вправо переместите его в раздел "Отображаемая связанная информация".
СОВЕТ. Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкнуть нужные разделы, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL.
- 5 В разделе "Отображаемая связанная информация" выбирайте по одному разделу за один раз и используйте стрелки для перемещения раздела вверх или вниз для упорядочения разделов по своему усмотрению.
- 6 Сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. На страницах сведений также можно изменить макет страницы, нажав ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу. При нажатии ссылки "Изменить макет" на странице сведений открывается страница личного макета для той страницы сведений.

Изменение своих макетов главных страниц

Пользователь с ролью, включающей полномочия на индивидуализацию домашних страниц, может добавлять и удалять разделы из макетов главных страниц ("Моя главная страница", главная страница контактов, главная страница зацепок, главная страница возможностей и главная страница запросов на обслуживание). Администратор компании конфигурирует макеты главных страниц, которые пользователи видят по умолчанию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь также может персонализировать главные страницы, нажав ссылку "Изменить макет" на каждой из главных страниц.

Процедура изменения макета главной страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
- 3 На странице "Личный макет", в разделе "Макет личной главной страницы", нажмите макет главной страницы, который хотите изменить (например, "Макет моей главной страницы").

- 4 В разделе "Доступные разделы" страницы выберите раздел, который хотите отобразить на своей главной странице, и с помощью стрелок переместите его в раздел "Левая сторона" или "Правая сторона".
СОВЕТ. Для одновременного выбора нескольких разделов следует щелкать нужные разделы, удерживая нажатой клавишу SHIFT или CTRL.
- 5 В разделе "Левая сторона" или "Правая сторона" выбирайте по одному разделу за один раз и с помощью стрелок перемещайте его вверх или вниз для упорядочения разделов на главной странице по своему усмотрению.
- 6 Сохраните запись.

Изменение своего макета панели действий

Администратор компании назначает макет панели действий каждой роли пользователя. Администратор компании также может сделать панель действий недоступной роли пользователя.

Если панель действий доступна роли пользователя, она отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий](#) (на стр. 35).

Если для роли включены полномочия "Индивидуальная настройка панели действий", можно отобразить или скрыть любой раздел панели действий, включая веб-апплеты, которые администратор компании сделал доступными в макете панели действий для роли пользователя. Для получения дополнительных сведений о параметрах настройки роли пользователя обратитесь к администратору компании.

Процедура изменения макета панели действий

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
 - 2 В разделе "Персональная настройка макета" нажмите "Личный макет".
 - 3 На странице "Личный макет" в разделе "Личный макет панели действий" нажмите "Макет панели действий".
 - 4 На странице "Личный макет" используйте стрелки для перемещения разделов следующим образом:
 - Переместите разделы, которые должны отображаться на панели действий, из области "Доступные разделы" в область "Отображаемые разделы".
 - Переместите разделы, которые не должны отображаться на панели действий, из области "Отображаемые разделы" в область "Доступные разделы".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для отображения панели действий в Oracle CRM On Demand в разделе "Отображаемые разделы" страницы должен быть хотя бы один раздел.
- 5 Выполните прокрутку до раздела "Настроить избранное" и выберите соответствующий параметр для добавления новых объектов в начало или в конец списка избранного ("Избранные записи" и "Списки избранного") в зависимости от имеющихся предпочтений.

Подробнее о записях избранного см. в разделе [Страница "Избранные записи"](#) (на стр. 77).
Подробнее о списках избранного см. в разделе [Страница "Списки избранного"](#) (на стр. 90).

- 6** Сохраните запись.

Настройка своего календаря

Для настройки своего календаря выполните шаги, приведенные в следующей процедуре. Подробнее о календарях см. в разделе [Календарь и операции](#) (на стр. 131).

Процедура настройки календаря

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2** В разделе "Настройка календаря" нажмите "Параметры календаря".
- 3** Для выбора представления календаря, требуемого для отображения по умолчанию на главной странице календаря, выполните следующее:
 - a** Нажмите "Вид календаря по умолчанию".
 - b** В раскрывающемся списке "Вид календаря по умолчанию" выберите представление календаря.
- 4** Для совместного использования календаря с другим пользователем:
 - a** Нажмите "Совместно использовать календарь".
 - b** В "Мой календарь - совместные списки" нажмите "Добавить пользователей".
 - c** В окне "Предоставить новых пользователей" используйте значок "Поиск" для добавления пользователей, с которыми требуется совместно использовать свой календарь.
- 5** Процедура настройки пользовательских представлений календаря группы
 - a** Нажмите "Управлять представлениями групп".
 - b** В разделе "Мои пользовательские представления" нажмите "Добавить".
 - c** Введите информацию в поля в окне "Управлять представлением".

Настройка пользовательских представлений календаря группы позволяет управлять доступностью своего представления для других пользователей. При создании новой встречи перейдите на вкладку "Календарь группы" и выберите календарь группы, созданный ранее вами или администратором компании, для просмотра доступности.
- 6** Сохраните запись.

Доступ к данным и средствам интеграции

На личной главной странице находятся ссылки к средствам для импорта данных и интеграции данных Oracle CRM On Demand с другими приложениями.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании настраивает и разрешает доступ к доступным клиентам. Это следующие клиенты: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Offline On Demand.

Для доступа к данным и средствам интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице, в разделе "Данные и средства интеграции", щелкните ссылку нужного средства:
 - Чтобы импортировать свои контакты, нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Импорт контактов".
Дополнительные сведения см. в разделе [Импорт контактов](#) (см. "[Импортирование контактов](#)" на стр. 224).
 - Чтобы использовать Oracle Offline On Demand (Offline client), нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Oracle Offline On Demand".
Дополнительные сведения см. в разделе [Использование Offline Client](#) (на стр. 712).
 - Для синхронизации контактов, встреч и задач между Oracle CRM On Demand и менеджером личной информации (PIM) нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Oracle PIM Sync On Demand".
Дополнительные сведения см. в разделе [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722).
 - Чтобы связать определенные сообщения электронной почты с записями субъекта, контакта, зацепки, возможности или запроса на обслуживание в Oracle CRM On Demand, нажмите "Данные и средства интеграции", затем выберите "Oracle Outlook Email Integration On Demand".
Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes](#) (на стр. 740).
 - Чтобы внедрить виджет, нажмите "Внедрить содержимое CRM On Demand".
Дополнительные сведения см. в следующих разделах:
 - [Внедрение виджета "Списки избранного"](#) (см. "[Встраивание виджета избранных списков](#)" на стр. 707)
 - [Внедрение виджета "Центр сообщений"](#) (см. "[Встраивание виджета центра сообщений](#)" на стр. 707)
 - [Внедрение виджета "Отчеты"](#) (см. "[Встраивание виджета отчетов](#)" на стр. 708)
 - [Внедрение виджета "Простой список"](#) (на стр. 709)

Связанная тема

Связанную информацию о данных и средствах интеграции см. в следующей теме:

- [О виджетах On Demand](#) (см. "О виджетах "по запросу"" на стр. 706)

О виджетах "по запросу"

Oracle CRM On Demand предоставляет код HTML, который можно использовать для встраивания некоторых виджетов "по запросу" в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Также веб-виджеты можно встраивать в порталы или одиночные веб-страницы. Веб-виджет представляет собой переносимый фрагмент стороннего кода, который можно встроить в HTML. Если администратор компании предоставил пользователю доступ к этой возможности, код HTML, который можно использовать для встраивания виджетов "по запросу" в другие приложения, находится на странице "Внедрить содержимое CRM On Demand" в Oracle CRM On Demand.

При успешном встраивании кода HTML в приложение появляется окно входа в Oracle CRM On Demand. Для получения доступа к спискам избранного, центру сообщений и т. п. введите данные для входа в Oracle CRM On Demand. Для открытия Oracle CRM On Demand в новом окне браузера нажмите "Открыть приложение".

Примечание. Данная возможность доступна в приложении Oracle CRM On Demand только в том случае, если она включена администратором компании. Чтобы проверить, включена ли в приложении Oracle CRM On Demand данная возможность, щелкните глобальную ссылку "Моя настройка". Если возможность включена, на личной главной странице отображается ссылка "Внедрить содержимое CRM On Demand". Если администратор компании не предоставил пользователю разрешения на использование виджетов "по запросу", то попытка войти в систему для виджета "по запросу" завершится сбоем.

Доступны следующие виджеты "по запросу":

- **Виджет избранных списков.** Данный виджет "по запросу" отображает избранные списки Oracle CRM On Demand, например "Все возможности", "Мои организации" и т. п. Избранные списки находятся на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand. Подробнее о встраивании виджета избранных списков см. в разделе [Встраивание виджета избранных списков](#) (на стр. 707).
- **Виджет центра сообщений.** Данный виджет "по запросу" предоставляет доступ к сообщениям, полученным в Oracle CRM On Demand, без необходимости осуществлять вход в Oracle CRM On Demand. Центр сообщений находится на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета центра сообщений см. в разделе [Встраивание виджета центра сообщений](#) (на стр. 707).
- **Виджет отчетов.** Данный виджет "по запросу" отображает отчеты, созданные в Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета отчетов см. в разделе [Встраивание виджета отчетов](#) (на стр. 708).
- **Виджет простых списков.** Данный виджет "по запросу" отображает состоящий из одного столбца список ярлыков для записей Oracle CRM On Demand. Подробнее о внедрении виджета простых списков см. в разделе [Внедрение виджета простых списков](#) (см. "Внедрение виджета "Простой список"" на стр. 709).

Встраивание виджета избранных списков

Можно встроить избранные списки из Oracle CRM On Demand (например, "Все возможности", "Мои организации" и т. п.) в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Также можно встроить их в порталы и отдельные веб-страницы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта функция доступна в Oracle CRM On Demand, только если она включена администратором компании.

Внедрение списков избранного

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 Скопируйте код HTML из раздела виджета списков избранного в свое приложение.
После успешного внедрения данного кода HTML в приложение появится окно входа в систему Oracle CRM On Demand.
- 4 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand для доступа к данным списков избранного.

СОВЕТ. Можно использовать кнопку "Добавить к Google" для быстрого добавления данного виджета к iGoogle.

Встраивание виджета центра сообщений

Можно встроить центр сообщений Oracle CRM On Demand в настольное приложение, поддерживающее веб-виджеты. Также можно встроить его в порталы и отдельные веб-страницы. Используя виджет "Центр сообщений", можно получить доступ к сообщениям, полученным в Oracle CRM On Demand, без необходимости осуществлять вход в Oracle CRM On Demand. Центр сообщений располагается на панели действий главной страницы Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта функция доступна в Oracle CRM On Demand, только если она включена администратором компании.

Внедрение центра сообщений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3 Скопируйте код HTML из раздела виджета центра сообщений в свое приложение.
После успешного внедрения данного кода HTML в приложение появится окно входа в систему Oracle CRM On Demand.

4 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand для получения доступа к сообщениям в центре сообщений.

5 Нажмите "Обновить" для получения доступа к новым сообщениям.

СОВЕТ. Можно использовать кнопку "Добавить к Google" для быстрого добавления данного виджета к iGoogle.

Встраивание виджета отчетов

Можно встраивать отчеты и информационные панели из Oracle CRM On Demand в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Также можно встраивать их в порталы и отдельные веб-страницы без необходимости осуществлять вход в приложение Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта функция доступна в Oracle CRM On Demand, только если она включена администратором компании.

Внедрение отчетов и информационных панелей

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".

2 На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".

3 В разделе виджета отчетов в поле "Тип" выберите "Простой отчет" или "Информационная панель".

4 В поле "Путь" введите пути к отчетам (или информационным панелям), которые требуется отобразить.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пути должны быть разделены двоеточиями (:). Подробнее о создании путей для отчетов см. в разделе [Создание пользовательских отчетов для главных страниц](#) (на стр. 1205).

5 Нажмите "Показать новый код HTML".

6 Скопируйте код HTML в свое приложение.

После успешного внедрения данного кода HTML в приложение появится окно входа в систему Oracle CRM On Demand.

7 Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand для получения доступа к отчетам и информационным панелям.

Подробнее об отчетах см. в разделе [Отчеты](#) (на стр. 765). Подробнее об информационных панелях см. в разделе [Информационные панели](#) (на стр. 1079).

Внедрение виджета "Простой список"

Этот виджет "по запросу" дает возможность внедрить простой список записей в настольные приложения, поддерживающие веб-виджеты. Можно также внедрить его в порталы и автономные веб-страницы, не входя в приложение Oracle CRM On Demand. Виджет простых списков отображает ярлыки списков для стандартных типов записей, кроме записей "Фонд" и "Запрос фонда".

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта функция доступна в приложении Oracle CRM On Demand, если она включена администратором компании.

Чтобы внедрить простые списки

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Моя настройка".
- 2** На личной главной странице в разделе инструментов данных и интеграции щелкните "Внедрить содержимое CRM On Demand".
- 3** В разделе "Виджет простых списков" выберите список в меню.
- 4** Скопируйте код HTML в свое приложение.
После успешного внедрения данного кода HTML в приложение появится окно входа в систему Oracle CRM On Demand.
- 5** Введите данные для входа в Oracle CRM On Demand, чтобы получить доступ к своему списку.
- 6** Чтобы просмотреть другой список, нажмите "Настройка".

ПРИМЕЧАНИЕ. Это действие изменяет доступный список на время сеанса. Во время сеанса можно менять список неограниченное число раз, но после выхода пользователя из сеанса вновь возвращается исходный список.

13 Работа с другими приложениями

Для расширения функциональных возможностей предусмотрена совместная работа Oracle CRM On Demand со следующими приложениями:

- Oracle Offline On Demand

Можно копировать субъекты (вместе со связанными контактами и бизнес-возможностями), задачи и встречи в Oracle Offline On Demand (Offline client) на портативном или настольном компьютере. Это позволяет работать в автономном режиме без подключения к Интернету. При подключении к Интернету внесенные изменения можно загрузить в корпоративное приложение Oracle CRM On Demand.

- Oracle PIM Sync On Demand

Можно копировать контакты, задачи и встречи из Oracle CRM On Demand в Microsoft Outlook и Lotus Notes и наоборот. После обновления этих записей можно запустить сеанс синхронизации, чтобы согласовать записи между двумя приложениями. Для выполнения синхронизации используется Oracle PIM Sync On Demand.

- Интеграция электронной почты Microsoft Outlook и Lotus Notes

При помощи Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand можно связывать определенные сообщения электронной почты с записями организаций, контактов, зацепок, сделок или запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Эта возможность позволяет хранить критически важные сообщения электронной почты вместе с записями, к которым они относятся.

- Microsoft Word

С помощью данных Oracle CRM On Demand и Oracle CRM On Demand Integration for Office можно создавать почтовые рассылки в Microsoft Word.

- Microsoft Excel

Используя Oracle CRM On Demand Integration for Office, можно создавать обновляемые автономные отчеты Microsoft Excel, содержащие данные Oracle CRM On Demand.

- Мастер сегментации

Мастер сегментации позволяет создавать сегменты контактов (то есть списки контактов) на основе сочетания полей субъекта, контакта, бизнес-возможности и запроса на обслуживание в Oracle CRM On Demand.

Проверка требований к системе

Перед установкой программного продукта убедитесь, что ваш компьютер удовлетворяет системным требованиям. Дополнительные сведения см. на веб-сайте Oracle CRM On Demand <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительные сведения о требованиях к системе см. на странице загрузки каждого из клиентов интеграции электронных таблиц.

Порядок проверки требований к системе

- 1 На любой странице Oracle CRM On Demand нажмите ссылку "Моя настройка".
- 2 На личной главной странице перейдите по ссылке "Данные и средства интеграции".
- 3 На странице "Данные и средства интеграции" нажмите ссылку в разделе нужного приложения.
- 4 Убедитесь, что оборудование и программное обеспечение удовлетворяют требованиям, приведенным в разделе "Требования к системе" на появившейся странице.

Использование Offline Client

Oracle Offline On Demand (Offline client) позволяет выполнять многие задачи в автономном режиме, например, добавлять субъекты, обновлять бизнес-возможности, связанные с субъектами, помечать задачи как завершенные и настраивать встречи.

Для работы с Offline client сначала необходимо установить клиент на портативном или настольном компьютере (процедуру см. в разделе [Установка Offline Client](#) (на стр. 714)). Затем необходимо скопировать или загрузить записи из Oracle CRM On Demand на компьютер. При загрузке можно ограничить список включаемых записей, настроив критерии фильтрации.

После загрузки можно просматривать и обновлять эти записи, а также создавать новые записи в автономном режиме. Интерфейс пользователя Offline client похож на интерфейс пользователя Oracle CRM On Demand, однако Offline client предлагает только часть возможностей, доступных в Oracle CRM On Demand. В Offline client не поддерживаются следующие функции:

- **Управление бизнес-процессами.** Поскольку Offline client работает как отключенный клиент, он не поддерживает серверные функции, такие как потоки операций, проверка полей, пользовательские значения по умолчанию или заключительные значения по умолчанию. Дополнительные сведения см. в разделе [Об управлении полями](#) (на стр. 1167).
- **Макеты страниц.** Согласно ограничениям, действующим в Microsoft Excel, в макете страницы Offline client может быть показано не более 250 полей. Поскольку Offline client наследует макеты страниц из интерактивного макета страницы, определенного для пользователя, данное ограничение распространяется и на Offline client.
- **Отображение вкладок.** Для успешной загрузки записей в Offline client необходимо, чтобы в интерактивном макете вкладок пользователя присутствовала вкладка соответствующего типа записей. Например, чтобы загрузить организации в Offline client, в интерфейсе пользователя Oracle CRM On Demand должна отображаться вкладка "Организации".

После подключения к Интернету можно загрузить новое содержимое записей в корпоративное приложение Oracle CRM On Demand. Процесс согласования двух наборов записей называется *синхронизацией*.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для использования Offline client администратор должен включить для роли пользователя полномочие "Разрешить доступ в автономном режиме".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Какие записи можно использовать в автономном режиме](#) (см. "Записи с возможностью автономного использования" на стр. 713)
- [Установка Offline Client](#) (на стр. 714)
- [Загрузка записей в Offline Client](#) (на стр. 717)
- [Загрузка записей из Offline Client](#) (на стр. 720)
- [О разрешении конфликтов с Offline Client](#) (на стр. 721)

Записи с возможностью автономного использования

Пользователь может загрузить часть информации, к которой у него есть доступ в Oracle CRM On Demand. В приведенной ниже таблице представлены поля записей, которые можно загружать на локальный компьютер или в сеть, а также связанные с ними записи.

Первичный тип записи	Типы записей второго уровня, содержащиеся в загруженной записи первичного типа	Типы записей третьего уровня, содержащиеся в записи второго уровня
Субъекты	<ul style="list-style-type: none"> ■ Возможности 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контакты ■ Встречи ■ Задачи
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Контакты 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Завершенные операции 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Открытые операции 	
Контакты	<ul style="list-style-type: none"> ■ Субъекты 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Возможности ■ Контакты ■ Встречи ■ Задачи

Первичный тип записи	Типы записей второго уровня, содержащиеся в загруженной записи первичного типа	Типы записей третьего уровня, содержащиеся в записи второго уровня
	<ul style="list-style-type: none"> Возможности 	<ul style="list-style-type: none"> Контакты Встречи Задачи
	<ul style="list-style-type: none"> Открытые операции 	
	<ul style="list-style-type: none"> Завершенные операции 	
	<ul style="list-style-type: none"> Взаимосвязи контакта 	
Возможности	<ul style="list-style-type: none"> Контакты 	<ul style="list-style-type: none"> Субъекты Контакты Встречи Задачи
	<ul style="list-style-type: none"> Открытые операции 	
	<ul style="list-style-type: none"> Завершенные операции 	

Установка Offline Client

Всем пользователям, кроме тех, кому назначена роль "Агент по обслуживанию" или "Менеджер обслуживания", по умолчанию предоставляются полномочия "Разрешить доступ в автономном режиме", позволяющие устанавливать Oracle Offline On Demand (Offline client) на настольных или портативных компьютерах. С помощью управления ролями администратор компании может предоставить ролям "Агент по обслуживанию" и "Менеджер обслуживания" полномочия, необходимые для установки Offline client.

Предварительные операции и условия. Убедитесь в соответствии своего компьютера требованиям к системе для Oracle Offline On Demand в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о проверке требований к системе см. в разделе [Работа с другими приложениями](#) (на стр. 711).

Порядок установки Offline client

- 1 Войдите в Oracle CRM On Demand.
- 2 Нажмите ссылку "Моя настройка" наверху страницы.
- 3 На личной главной странице перейдите по ссылке "Данные и средства интеграции".

- 4 На странице "Данные и средства интеграции" перейдите по ссылке Oracle Offline On Demand.
- 5 Прочтите информацию на странице Oracle Offline On Demand, а затем нажмите ссылку "Загрузка Oracle Offline On Demand".
- 6 Прочтите дополнительную информацию на второй странице Oracle Offline On Demand, а затем нажмите ссылку "Загрузка Oracle Offline On Demand".
- 7 Ниже перечисляются возможные действия в данном окне.
 - Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы скопировать файл Offline_OnDemand.exe на жесткий диск для установки в автономном режиме (рекомендуется).
 - Нажмите "Выполнить", чтобы начать установку. Для продолжения установки компьютер должен оставаться подключенным к Интернету.
- 8 Следуйте инструкциям для завершения установки.
- 9 Если файл скопирован, откройте файл Offline_OnDemand.exe.
- 10 Если при открытии файла Offline_OnDemand.xls появляется сообщение о включении макросов, убедитесь, что макросы включены, и выберите вариант – всегда доверять макросам от Oracle.

Если открытие Offline client при использовании Excel 2007 вызывает проблемы, выполните описанные ниже действия.

- **Если получены сообщения об ошибках совместимости.** Откройте Microsoft Excel. В окне Excel нажмите кнопку открытия файла и выберите "Автономный клиент" в окне приложения.
- **Если на экране отображается сообщение об ошибке времени выполнения или приложение Offline client открыто, но не видно его окна.** Выполните описанные ниже действия.
 - a Закройте Offline client.
 - b Нажмите кнопку главного меню Excel наверху экрана.
 - c Нажмите кнопку "Параметры Excel".
Откроется окно "Параметры Excel".
 - d В области переходов выберите "Центр управления безопасностью".
 - e Нажмите кнопку "Параметры центра управления безопасностью".
Откроется окно "Центр управления безопасностью".
 - f В области переходов выберите "Параметры ActiveX".
 - g Установите переключатель "Включить все элементы управления без ограничений и запросов".
 - h В области переходов выберите "Параметры макросов".
 - i Установите переключатель "Отключить все макросы, кроме макросов с цифровой подписью".
 - j Нажмите кнопку ОК и закройте Microsoft Excel.

- k Откройте Offline client.

Конфигурация Offline Client

В этой теме описывается настройка параметров выгрузки Oracle Offline On Demand с помощью страницы "Системные сведения".

Чтобы настроить системные сведения для Offline Client

- 1 Откройте Offline client.
 - 2 Нажмите "Справка", а затем "Сведения", чтобы открыть страницу "Системные сведения".
 - 3 Используйте следующую информацию, чтобы настроить системные требования:
 - **Идентификатор входа пользователя.** Имя пользователя для входа в Oracle CRM On Demand, использованное во время последней успешной загрузки или выгрузки. Это поле заполняется автоматически.
 - **Идентификатор единого входа в систему.** Введите свой идентификатор единого входа в систему. Заполните это поле, только если в компании используется единый вход для Oracle CRM On Demand.
 - **Тип аутентификации.** Выбор одного из следующих типов входа в систему для Offline client:
 - **Вход пользователя.** Offline client приглашает ввести стандартные учетные данные пользователя для Oracle CRM On Demand (имя пользователя и пароль). Это настройка по умолчанию.
 - **Вход пользователя/единый вход в систему.** Offline client приглашает пользователя выбрать тип входа в систему, используемый для каждого запроса на загрузку и выгрузку.
 - **Единый вход в систему.** Offline client приглашает ввести учетные данные пользователя для единого входа в систему.
 - **Сохранить параметры выгрузки.** Выберите "True" в меню, если хотите, чтобы Offline client сохранил список основных записей и параметры встреч и задач для последующих выгрузок. Если выбрано "True", настройки сохранятся для следующей выгрузки. Если выбрано "False", Offline client будет запрашивать выбор списка основных записей при каждом запросе пользователя на выгрузку данных.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Если сохраненный список типа основных записей переименован или удален, Oracle CRM On Demand запросит пользователя выбрать новый список для следующего запроса на выгрузку данных.
- **Список выгруженных.** Это последний успешно загруженный список типа основных записей, выбранный в окне "Выгрузка в Offline Client". (Только для чтения.)
 - **Выгруженные встречи и задачи.** Это параметр для последних успешно загруженных встреч и задач, выбранных в окне "Выгрузка в Offline Client". (Только для чтения.)
 - **Включить журнал.** Выберите "True" перед выгрузкой или загрузкой данных, чтобы создавался файл журнала по поддержке клиентов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Следующие свойства на странице "Системные сведения" предоставляются только для чтения: время выгрузки, сервер On Demand, протокол, автономная версия, версия сборки, операционная система, версия Excel, имя пользователя для прокси-сервера, пароль для прокси-сервера и время ожидания выгрузки.

- 4 Нажмите ссылку "Главная страница", чтобы вернуться к Offline client.

Об администрировании Offline Client

Администраторы компании могут установить параметр "Доступ к автономному клиенту для изменения" для Oracle Offline On Demand (Offline client) на странице "Профиль компании" в Oracle CRM On Demand.

Этот параметр определяет, когда проверяется доступ пользователя для изменения записей. Для параметра "Доступ к автономному клиенту для изменения" предусмотрены следующие три значения:

- **Проверка при загрузке.** Когда записи загружаются из Oracle Offline On Demand в Oracle CRM On Demand, проверяется доступ к изменению записей. Эта настройка рекомендуется для оптимальной производительности.
- **Проверка при выгрузке.** Когда запись изменяется, доступ к изменению записи проверяется в Oracle Offline On Demand.
- **Нет.** При выборе этого значения Oracle CRM On Demand проверяет доступ на изменение записей так же, как в случае значения "Проверка при выгрузке".

Для получения дополнительной информации о странице "Профиль компании", см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#). (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 1121)

Загрузка записей в Offline Client

В этом разделе описывается загрузка записей в Oracle Offline On Demand (Offline client) и сохранение настроек загрузки в Oracle Offline On Demand.

Перед началом работы

- В Oracle CRM On Demand настройте отфильтрованные списки для ограничения записей субъектов, контактов или бизнес-возможностей, загружаемых в компьютер. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
- Одновременно можно загрузить 250 субъектов, 750 контактов или 750 возможностей. Если количество записей превышает это число, Oracle CRM On Demand предлагает уменьшить число записей в запросе на загрузку. Для сокращения числа записей используйте отфильтрованные списки.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может запросить увеличение числа записей, доступных для одновременной загрузки. Однако при увеличении данного числа растет длительность процесса загрузки.

- Дата и время определяются региональными параметрами компьютера. Региональные параметры позволяют изменить формат отображения даты и времени по умолчанию. Разделители для даты и времени не могут совпадать. Если они совпадают, при загрузке записей в Oracle Offline On Demand

(Offline client) возникает сбой. Например, нельзя использовать тире для разделения дня и месяца, а также часов и минут.

- Для загрузки и передачи записей требуется подключение к Интернету.

После установки Offline client загрузите записи, которые требуется использовать во время автономной работы. Полный набор записей, которые можно загрузить, состоит из собственных записей пользователя и общих записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Перед началом загрузки записей включите макросы в параметрах настройки Office 2007.

Процедура загрузки записей

- 1 Откройте Offline client.
- 2 Нажмите кнопку "Загрузить".
- 3 При появлении приглашения к входу в Oracle CRM On Demand введите свой идентификатор пользователя и пароль.

Примечание. Для Oracle CRM On Demand необходимо правильно задать свои учетные данные безопасности, включая защитные вопросы. Если учетные данные безопасности не заданы, может возникнуть ошибка "Страница не найдена".

- 4 Выполните одно из описанных ниже действий.

- Для субъектов: выберите из предложенного списка субъекты, которые требуется загрузить.
- Для контактов выберите из предложенного списка список контактов, который требуется загрузить.
- Для бизнес-возможностей выберите из предложенного списка список бизнес-возможностей, который требуется загрузить.

ПРИМЕЧАНИЕ. Все списки, созданные пользователем или его менеджерами, отображаются в списке основных записей Offline client.

- 5 Чтобы загрузить встречи и задачи, связанные с типом основной записи, выберите встречи и задачи, которые нужно загрузить.
 - **Мои встречи и задачи по умолчанию.** Встречи и задачи за последние 60 дней плюс последующие 6 месяцев, владельцем которых является данный пользователь, делегированные пользователем или пользователем в записи действия.
 - **Мои продленные встречи и задачи.** Встречи и задачи за предыдущий год плюс последующие 6 месяцев, владельцем которых является данный пользователь, делегированные пользователем или пользователем в записи действия.
 - **Встречи и задачи по умолчанию.** Встречи и задачи за последние 60 дней плюс последующие 6 месяцев.
 - **Продленные встречи и задачи.** Встречи и задачи за предыдущий год плюс последующие 6 месяцев.
 - **Следующие 7 дней (плюс прошедшие 60 дней).** Встречи и задачи за последующие 7 дней плюс прошедшие 60 дней.

- **Следующие 14 дней (плюс прошедшие 60 дней).** Встречи и задачи за последующие 14 дней плюс прошедшие 60 дней.
- **Следующий 21 день (плюс прошедшие 60 дней).** Встречи и задачи за последующий 21 день плюс прошедшие 60 дней.
- **Следующий 31 день (плюс прошедшие 60 дней).** Встречи и задачи за последующий 31 день плюс прошедшие 60 дней.
- **Следующие 60 дней (плюс прошедшие 60 дней).** Встречи и задачи за последующие 60 дней плюс прошедшие 60 дней.
- **Нет.** Встречи или задачи не загружены.

ПРИМЕЧАНИЕ. Список выбранных встреч и задач фильтрует только действия вторичного уровня, то есть только встречи и задачи, непосредственно связанные с выбранным типом основной записи. Действия третьего уровня всегда загружают для всех записей настройки по умолчанию за последние 60 дней до текущей даты плюс последующие 6 месяцев.

ПРИМЕЧАНИЕ. Списки для задач и встреч встроены в продукт и не могут быть изменены.

6 Нажмите кнопку "Загрузить".

Индикаторы указывают ход выполнения трехэтапного процесса загрузки:

- a** запрос сервера на получение данных,
- b** сбор данных для Offline client,
- c** обработка данных в Offline client.

После завершения данного процесса появляется сообщение об успешном завершении загрузки.

СОВЕТ. Чтобы упростить обнаружение ошибок в процессе загрузки, включите регистрацию ошибок в Offline client. Если эта функция включена и появляется сообщение об ошибке, перейдите в каталог Offline, чтобы проверить конкретное сообщение об ошибке в журнале ошибок. Дополнительные сведения о включении регистрации ошибок см. в разделе [Настройка Offline Client](#) (см. "Конфигурация Offline Client" на стр. 716).

Чтобы сохранить настройки загрузки в Oracle Offline On Demand

- 1** Откройте Offline client.
- 2** Нажмите "Справка", а затем "Сведения", чтобы открыть страницу "Системные сведения".
- 3** Выберите "Истина" в меню сохранения настроек загрузки.

Эта настройка позволяет сохранить выбранные списки в последующих загрузках при использовании Oracle Offline On Demand. При этом сохраняются как список основных записей, так и значения настроек встреч и задач из предыдущих загрузок.

Добавление и обновление записей в Offline Client

Можно добавить или обновить записи в Oracle Offline On Demand (Offline client), а затем загрузить их в Oracle CRM On Demand.

Предварительные операции и условия. Убедитесь, что часовой пояс на портативном или настольном компьютере совпадает с часовым поясом в приложении Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о просмотре часового пояса в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

Добавление и обновление записей в Offline client выполняется так же, как в корпоративном приложении Oracle CRM On Demand.

- Записи можно добавлять из поля "Создать" на левой панели действий или в том случае, если на странице отображается кнопка "Новый".
- Записи можно обновлять, если отображается кнопка "Правка" или ссылка "Правка".

Если администратор компании выбрал для параметра "Доступ к автономному клиенту для изменения" значение "Проверка при загрузке", кнопка или ссылка "Правка" будет отображаться во всех записях, и Oracle CRM On Demand будет проверять права пользователя на изменение при следующей загрузке записей из Offline client. Дополнительные сведения о параметре "Доступ к автономному клиенту для изменения" см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).

Если пользователь не имеет надлежащих прав доступа для изменения записи, Oracle CRM On Demand выдает сообщение об ошибке, в котором говорится, что у пользователя нет разрешения на изменение всех записей. Там же отмечается, что загружено лишь несколько записей и что подробные сведения можно найти в файле журнала. В сообщении об ошибке имеется ссылка на автоматически создаваемый файл журнала, где содержится список незагруженных записей, упорядоченный сначала по транзакциям, а затем по записям. После отправки сообщения об ошибке Oracle CRM On Demand продолжает загружать записи, на доступ к которым у пользователя имеются права.

СОВЕТ. Слева в разделе "Статус "Автономно"" отображается число изменений, внесенных в автономном режиме.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Загрузка записей из Offline Client](#) (на стр. 720)

Загрузка записей из Offline Client

После добавления или обновления записей в Oracle Offline On Demand (Offline client) новая информация загружается в корпоративное приложение Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Удалять записи следует в Oracle CRM On Demand. Не удаляйте записи в Offline client. Для передачи прав владения субъектом другому сотруднику сначала загрузите субъект в Oracle CRM On Demand, а затем измените владельца в Oracle CRM On Demand.

Предварительные операции и условия. Для загрузки записей в сеть необходимо подключение к Интернету.

Порядок загрузки записей в сеть

- 1 В Offline client нажмите кнопку "Загрузка в сеть".
- 2 Зарегистрируйтесь в Oracle CRM On Demand.
Появляется строка хода выполнения, а затем сообщение об успешной загрузке. Если отображается сообщение об ошибке, процесс загрузки продолжается, однако записи с конфликтующими изменениями пропускаются.

- 3 По завершении загрузки в сеть появляется запрос на выполнение загрузки из сети.

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо загрузить новый набор данных; в противном случае для Offline client будет установлен доступ только для чтения.

- 4 Нажмите "Да" для перехода к загрузке.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Добавление и обновление записей в Offline Client](#) (на стр. 720)
- [О разрешении конфликтов с Offline Client](#) (на стр. 721)

О разрешении конфликтов с Offline Client

Конфликты происходят на уровне полей, когда одно и то же поле в одной и той же записи обновляется и в Oracle CRM On Demand, и в Oracle Offline On Demand (Offline client). Например, один работник обновляет адрес электронной почты в Oracle CRM On Demand, а другой обновляет тот же адрес в Offline client. Данный конфликт распознается во время синхронизации.

По умолчанию приоритет имеет изменение поля в Oracle CRM On Demand. Однако, если не удастся устранить ошибку по этому правилу, необходимо вмешательство пользователя. Чтобы просмотреть ошибки, откройте файл "UploadError" в каталоге "Offline On Demand" или распечатайте его.

Ошибки записываются в файл журнала, находящийся в том же каталоге, что и Offline client. Формат имени файла журнала (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) включает дату внесения изменений, например: UploadErrors2009-10-22.html.

СОВЕТ. Для исправления ошибок распечатайте файл журнала и внесите изменения в Oracle CRM On Demand.

Синхронизация с PIM

Поддерживается синхронизация контактов, встреч и задач между Oracle CRM On Demand и следующими PIM:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Это позволяет обновлять записи контактов, планировать встречи и работать со списками текущих дел в любом из этих двух приложений, а затем синхронизировать информацию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании настраивает и разрешает доступ к Oracle PIM Sync On Demand.

О синхронизации нескольких пользователей

В PIM Sync client поддерживается синхронизация нескольких пользователей одного компьютера и синхронизация одного пользователя между несколькими компьютерами. Пользователю не требуется выполнять синхронизацию обязательно со своего компьютера. Однако нельзя выполнять синхронизацию для одного идентификатора пользователя на нескольких компьютерах одновременно. Такая операция ведет к повреждению данных.

Примечание. Пользователи должны войти в операционную систему Windows компьютера, из которого требуется выполнить синхронизацию.

О поддержке Юникода

В PIM Sync client поддерживается то же подмножество языков, что и в Oracle CRM On Demand. В PIM Sync client доступен пользовательский интерфейс на немецком, итальянском, британском английском, американском английском, испанском, французском, японском, китайском упрощенном, корейском, португальском и китайском традиционном. Также поддерживается синхронизация данных на этих языках.

О контактах

Между приложением PIM и Oracle CRM On Demand синхронизируются новые и обновленные записи контактов.

Синхронизация контактов команды. По умолчанию в PIM Sync client синхронизируются контакты, принадлежащие текущему пользователю. Чтобы синхронизировать также контакты, доступные пользователю как члену команды (т. е. принадлежащие другим пользователям), убедитесь, что установлен флажок "Разрешить синхронизацию контактов команды" (расположенный в разделе "Дополнительные сведения" в группе "Личные предпочтения").

Удаление контактов. Удалять контакты следует из Oracle CRM On Demand, а не из приложения PIM. В противном случае во время очередной синхронизации контакты из Oracle CRM On Demand снова добавляются в приложение PIM.

Сведения об адресе. Поля со служебным адресом в приложении PIM сопоставляются полям с дополнительным адресом в Oracle CRM On Demand. Сведения о домашнем адресе не синхронизируются.

Сопоставление с субъектом. С контактом в приложении PIM может быть связана компания или субъект. Во время синхронизации приложение PIM пытается сопоставить эту компанию или субъект с

существующим субъектом в Oracle CRM On Demand. Для поиска субъектов в приложении PIM может использоваться нечеткое соответствие.

ПРИМЕЧАНИЕ. Во время настройки Oracle CRM On Demand для новой компании поддержка нечеткого соответствия по умолчанию включена. Если роль пользователя обладает соответствующими полномочиями, он может отключить нечеткое соответствие в профиле компании. Чтобы отключить нечеткое соответствие, необходимо установить флажок "Отключить связывание расширенного субъекта PIM Sync" в разделе "Параметры безопасности компании" страницы "Профиль компании". Информацию об изменении параметров профиля компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).

Если нечеткое соответствие отключено, PIM Sync client ищет точное соответствие запрошенного субъекта и выполняет описанные ниже действия.

- Если найден только один субъект, PIM Sync client связывает запрашиваемый субъект с обнаруженным субъектом.
- Если найдено несколько субъектов, PIM Sync client связывает запрашиваемый субъект с субъектом из результатов поиска без конкретного местоположения.
- Если найдено несколько субъектов и все эти субъекты имеют конкретное местоположение, PIM Sync client создает для запрашиваемого субъекта новый субъект и использует его.

ВНИМАНИЕ! Не рекомендуется отключать нечеткое соответствие, потому что в этом случае PIM Sync client продублирует все записи, которые не идентичны.

Если нечеткое соответствие включено, PIM Sync client выполняет описанные ниже действия.

- Поиск точного соответствия субъекту. Это же действие выполняется и при отключенном нечетком соответствии.
- Если точное соответствие не найдено, PIM Sync client продолжает поиск с использованием внедренных подстановочных знаков для определения комбинаций, аналогичных строке поиска.

Например, если в названии субъекта есть специальные символы, например символ подчеркивания, запятая, точка и так далее, PIM Sync client заменяет их подстановочным символом, например звездочкой. В этом случае, если PIM Sync client ищет субъект с названием "I.B.M. Hardware Division", в результаты поиска будет включен и субъект "Italian BM Hardware Division 132426".

Если название не содержит специальных символов, PIM Sync client добавляет один подстановочный символ в конце названия запрошенного субъекта. В этом случае, если PIM Sync client ищет субъект с названием "IBM Hardware Division", в результаты поиска будет включен и субъект "IBM Hardware Division (Global Operation)".

- Если аналогичное соответствие не найдено, PIM Sync client создает для запрашиваемого субъекта новый субъект и использует его.

Если в профиле компании установлен флажок "Отключить связывание субъекта PIM Sync", поиск соответствий субъекту отключен. Вместо этого PIM Sync client заполняет в записи контакта поле "Имя компании PIM".

ПРИМЕЧАНИЕ. В нечетком соответствии учитывается регистр. Если нечеткое соответствие включено, пользователи должны проверить, что запрашиваемый субъект правильно связан с найденным субъектом.

О встречах и задачах

Между приложением PIM и Oracle CRM On Demand синхронизируются новые, обновленные или удаленные записи встреч и задач.

Напоминания. Напоминание в PIM, которое используется для уведомления пользователя о предстоящих встречах, например 15-минутное напоминание, или о задачах с прошедшей датой окончания, отсутствует в Oracle CRM On Demand. Поэтому в приложении PIM необходимо вручную задавать напоминания о любых новых встречах или задачах, созданных в Oracle CRM On Demand. Затем напоминания копируются в приложение PIM во время синхронизации.

Связанные записи. Если встреча или задача связана в Oracle CRM On Demand с контактом, субъектом, бизнес-возможностью, зацепкой, кампанией или запросом на обслуживание, имя типа этой записи указывается в первой строке поля "Текст" в Microsoft Outlook. Например:

Связано с: Контакт: Мария Санчес; Субъект: корпорация XYZ; Запрос на обслуживание: предоставить обновление.

Так как в строке "Связано с" перечисляются записи, связанные с встречей или задачей, изменение этих сведений не повлияет на Oracle CRM On Demand. В отличие от других данных в поле "Тело" строка "Связано с" не копируется в поле "Описание" в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. В PIM Sync client не выполняется синхронизация контактов для записи встречи или для других участников встречи. Синхронизируется только владелец встречи.

Собрания групп. Сотрудник компании может настроить в приложении PIM собрание группы, а затем добавить его в Oracle CRM On Demand во время синхронизации. Если удалить такое собрание в Oracle CRM On Demand, то во время повторной синхронизации с приложением PIM произойдет одно из следующих событий:

- Для владельца записи (того, кто настроил встречу) данная встреча удаляется из календаря PIM. Однако собрание группы остается в календарях PIM других участников.
- Для участника собрания группы, который не является владельцем соответствующей записи, встреча также удаляется в календаре PIM. Однако его имя остается в списке участников в календарях PIM других участников.

Периодические встречи и задачи. Для управления периодическими встречами необходимо использовать приложение PIM. Во время синхронизации записи о периодических встречах загружаются в Oracle CRM On Demand и отображаются в календаре. Как и ранее, между двумя приложениями синхронизируются все обновления и удаления, выполненные в приложении PIM.

Каждый экземпляр периодической задачи появляется в Oracle CRM On Demand как отдельная задача. Если изменить запись отдельной задачи в Oracle CRM On Demand, такое изменение сохраняется и не перезаписывается во время последующих синхронизаций.

Максимальное число записей. В целях уменьшения времени синхронизации число создаваемых в Oracle CRM On Demand периодических встреч и задач ограничено (см. приведенную ниже таблицу).

Частота повторения	Ограничение числа записей
Ежедневно	31
Еженедельно	53
Ежемесячно	13

Частота повторения	Ограничение числа записей
Ежеквартально	5
Ежегодно	2
Другое	50

Например, если в Microsoft Outlook есть ежедневная встреча, то при выполнении синхронизации 1 марта Oracle CRM On Demand создает 31 ежедневную встречу (с 1 по 31 марта). Если еще раз выполнить синхронизацию неделю спустя (8 марта), также создается 31 ежедневная встреча, но в этот раз с 8 марта по 7 апреля.

Механизм синхронизации и отображение полей

В данном разделе описывается, как механизм синхронизации определяет соответствующие записи, а также поясняется обязательное отображение полей при выполнении синхронизации.

Определение соответствующих записей

При выполнении первоначальной синхронизации между Oracle CRM On Demand и приложением PIM механизм синхронизации проверяет некоторые ключевые поля для согласования записей в приложении PIM и Oracle CRM On Demand.

При добавлении новых контактов или обновлении имени организации (субъекта) существующего контакта в Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) выполняется нестрогое сопоставление имен организаций и контактов, которое включено по умолчанию при первой настройке Oracle CRM On Demand для новой компании. При определении совпадений в PIM Sync client игнорируются различия в пунктуации и регистре букв. Дополнительные сведения о нестрогом сопоставлении см. в разделе [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722).

При определении совпадения имен применяются следующие правила:

- Регистр игнорируется.
- Пунктуация игнорируется.
- Пробелы игнорируются.

Например, если существует контакт Джон Смит в Microsoft Outlook и контакт ДЖОН СМИТ в Oracle CRM On Demand, механизм синхронизации обрабатывает их как одну запись. Кроме того, механизм синхронизации обрабатывает следующие варианты конкретного названия организации (связанной с контактами) как совпадения и, следовательно, как одну запись: TYC, T.Y.C, тус.

ВНИМАНИЕ! Если Oracle PIM Sync On Demand используется, когда в Oracle CRM On Demand установлены следующие параметры профиля компании (то есть когда нестрогое соответствие отключено), то PIM Sync client не игнорирует различия в пунктуации и регистре символов при определении соответствий, и в результате любые неидентичные записи дублируются:

Отключить связывание расширенной организации с PIM Sync

Отключить связывание организации с PIM Sync

В следующей таблице содержится перечень ключевых полей для синхронизации, обязательных полей, а также метод отображения полей между Oracle CRM On Demand и Outlook или Lotus Notes.

Отображение полей является фиксированным и не может быть изменено. Не включенные в список поля не отображаются; информация не извлекается ни из одного приложения.

Oracle CRM On Demand Поля контакта	Поля контакта Microsoft Outlook	Поля контакта Lotus Notes
Имя помощника	Имя помощника	Помощник
Телефонный номер помощника	Телефонный номер помощника	Телефон помощника
Организация	Название компании (Это ключевое поле для синхронизации, используется для отличия уникальности записи.)	Компания
Город контакта	Город в служебном адресе	Город в служебном адресе
Страна контакта	Страна в служебном адресе	Страна в служебном адресе
Край/область контакта	Область в служебном адресе	Область в служебном адресе
Адрес контакта 1	Улица в служебном адресе	Улица в служебном адресе
Индекс контакта	Почтовый индекс в служебном адресе	Почтовый индекс в служебном адресе
Отдел	Отдел	Отдел
Описание	Кузов	Примечания
Электронная почта	Адрес электронной почты	Адрес электронной почты
Г-н/г-жа	Заголовок	Заголовок
Имя (обязательно)	Имя (обязательно)	Имя
Отчество	Отчество (Это ключевое поле для синхронизации, используется для отличия уникальности записи.)	Отчество

Oracle CRM On Demand Поля контакта	Поля контакта Microsoft Outlook	Поля контакта Lotus Notes
Фамилия (Обязательное)	Фамилия (Обязательное)	Фамилия
Рабочий телефон	№ рабочего телефона	Рабочий телефон
№ рабочего факса	Номер служебного факса	Служебный факс
Номер сотового телефона	Номер мобильного телефона	Сотовый телефон
Должность	Должность	Должность
Личный	Личный	Личный

Встреча Oracle CRM On Demand	Поля встречи Microsoft Outlook	Поля встречи Lotus Notes
Описание	Кузов	Описание
Время окончания (только часть даты) (обязательно)	Конечная дата	Конечная дата
Время окончания (только часть времени) (обязательно)	Время окончания	Время окончания
Местоположение	Местоположение	Местоположение
Флаг личного	Флаг личного	Пометить как личный
Время начала (только часть даты) (обязательно)	Начальная дата (Это ключевое поле для синхронизации, используется для отличия уникальности записи.)	Дата начала
Время начала (только часть времени) (Обязательное)	Время начала	Время начала

Встреча Oracle CRM On Demand	Поля встречи Microsoft Outlook	Поля встречи Lotus Notes
Тема (Обязательное)	Тема (Это ключевое поле для синхронизации, используется для отличия уникальности записи.)	Тема

Поля задачи Oracle CRM On Demand	Поля задачи Microsoft Outlook	Поля задачи Lotus Notes
Флаг окончания	Флаг окончания	Завершено
Описание	Кузов	Описание
Дата окончания (Обязательное)	Дата окончания	Дата окончания
Приоритет (Обязательное)	Приоритет	Приоритет
Личный	Личный	Пометить как личный
Статус	Статус	
Тема (Обязательное)	Тема (Это ключевое поле для синхронизации, используется для отличия уникальности записи.)	Тема

ПРИМЕЧАНИЕ. Если обязательные поля не заполнены, запись во время синхронизации не создается, и информация об этом записывается в файл журнала.

Процесс синхронизации данных между Oracle CRM On Demand и вашим КПК

Чтобы начать синхронизацию своих данных между Oracle CRM On Demand и КПК, выполните следующие задачи:

- 1 Убедитесь, что Oracle CRM On Demand отвечает системным требованиям. Для получения дополнительной информации о поддерживаемых приложениях КПК и версиях, см. раздел [Системные](#)

требования для Oracle CRM On Demand

<http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.

- 2 Выгрузите и установите Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). Для выгрузки и использования PIM Sync client необходимо, чтобы для роли пользователя была включена привилегия "Разрешить доступ к PIM Sync". Если параметр Oracle PIM Sync On Demand не показан в разделе "Данные и средства интеграции" на странице "Моя настройка", обратитесь к администратору компании. Для получения дополнительной информации, см. раздел [Установка и удаление Oracle PIM Sync On Demand](#) (на стр. 730).
- 3 Настройте параметры PIM Sync client, см. [Настройка параметров синхронизации PIM Sync Client](#) (на стр. 731).
- 4 Определите свой профиль PIM Sync client, см. [Настройка параметров синхронизации PIM Sync Client](#) (на стр. 731).
- 5 Выясните, как будут обрабатываться синхронизированные данные, см. [Просмотр результатов синхронизации](#) (на стр. 738).
- 6 Выполните начальную синхронизацию, см. [Выполнение начальной синхронизации с Oracle PIM Sync On Demand](#) (см. "Выполнение начальной синхронизации с помощью Oracle PIM Sync On Demand" на стр. 737).

Выполнение начальной синхронизации с PIM

Начальная синхронизация Oracle CRM On Demand с приложением PIM выполняется в три этапа:

- 1 Установка Oracle PIM Sync On Demand (см. раздел [Установка и удаление Oracle PIM Sync On Demand](#) (на стр. 730)).
- 2 [Настройка параметров синхронизации PIM Sync Client](#) (на стр. 731)
- 3 [Выполнение начальной синхронизации с помощью Oracle PIM Sync On Demand](#) (на стр. 737).

ПРИМЕЧАНИЕ. На этом этапе можно создать фильтры.

При синхронизации данных допускается использование фильтров для синхронизации подмножества записей на основе указанных критериев. Пусть, например, планируется посетить конкретный регион страны и требуется синхронизировать контакты для посещаемых областей. Или нужна контактная информация только о клиентах высокого ранга. В этом случае удобно создать фильтры, ограничивающие число записей.

Предварительные операции и условия.

- Подключитесь к Интернету.
- Убедитесь в соответствии своего компьютера требованиям к системе для Oracle PIM Sync On Demand в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о проверке требований к системе см. в разделе [Работа с другими приложениями](#) (на стр. 711).

- Выберите фильтр в PIM Sync client, чтобы исключить личные данные перед первой синхронизацией. В противном случае такие записи будут в Oracle CRM On Demand помечены как личные и удалены из приложения PIM пользователя.
- Если планируется совместно использовать контакты с различными пользователями приложения, а затем синхронизировать сведения контакта с мобильным телефоном, должен быть установлен флажок "Разрешить синхронизацию контактов команды" (находится в области "Дополнительные сведения" под пунктом "Личные предпочтения").
- Если требуется создать фильтр, чтобы исключить добавление личных записей в Oracle CRM On Demand, необходимо в приложении PIM установить флажок "Личный" (в правом нижнем углу окна сведений о записи) для личных задач, встреч и контактов.
- Так как данные в каждом приложении сопоставляются конкретным полям, требуется обеспечить правильную настройку данных в соответствующих полях. Например, если в Outlook выбрать значение "Страна" в поле "Состояние", оно не соответствует значениям раскрывающихся списков в Oracle CRM On Demand. Поэтому это значение не будет добавлено в соответствующую запись в Oracle CRM On Demand. В последующих синхронизациях такого типа несоответствия рассматриваются как конфликт.
- При синхронизации данных между приложением PIM и Oracle CRM On Demand специальные символы, такие как символы торговой марки или евро, могут отображаться неправильно.
- Часовой пояс в Oracle CRM On Demand должен соответствовать часовому поясу в приложении PIM. Дополнительные сведения о настройке часового пояса в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Обновление личных данных](#) (на стр. 684).

ВНИМАНИЕ! При изменении своего часового пояса (например, в случае настройки часов компьютера на другой регион во время поездки) необходимо закрыть PIM Sync client, а затем снова открыть. Открытие и закрытие PIM Sync client позволяет Oracle CRM On Demand точно синхронизировать время, заданное для задач и встреч пользователя.

Установка и удаление Oracle PIM Sync On Demand

Чтобы синхронизировать информацию между Oracle PIM Sync On Demand и поддерживаемым приложением КПК, необходимо установить Oracle PIM Sync On Demand. В этой теме описан порядок установки и удаления Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для установки и запуска PIM Sync client пользователю необходимы права администратора на установку программного обеспечения на свой компьютер. Дистанционная установка Oracle PIM Sync On Demand в настоящее время не поддерживается и не сертифицируется компанией Oracle.

Чтобы установить Oracle PIM Sync On Demand

- 1 Зарегистрируйтесь в Oracle CRM On Demand.
- 2 Перейдите по ссылке "Моя настройка" наверху любой страницы.
- 3 На личной главной странице нажмите ссылку "Данные и средства интеграции".

- 4 На странице "Данные и средства интеграции" перейдите по ссылке Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 Прочтите информацию на странице Oracle PIM Sync On Demand, а затем нажмите "Загрузка Oracle PIM Sync On Demand".
- 6 Прочтите дополнительную информацию на второй странице Oracle PIM Sync On Demand, а затем нажмите "Загрузка Oracle PIM Sync On Demand".
- 7 В данном окне можно выполнить одно из описанных ниже действий.
 - Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы скопировать файл на жесткий диск. Это позволяет закончить установку позднее в автономном режиме. (Рекомендуется.)
 - Нажмите кнопку "Открыть", чтобы начать установку. Для продолжения установки необходимо подключение к Интернету.
- 8 Извлеките файлы из ZIP-архива.
- 9 Откройте папку, в которую был распакован архив, и нажмите файл Setup.exe, чтобы запустить мастер установки.
- 10 При выполнении установки следуйте предлагаемым инструкциям.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если на компьютере уже установлена версия Oracle PIM Sync On Demand, необходимо удалить предыдущую версию перед установкой новой версии.

Чтобы удалить Oracle PIM Sync On Demand

- В меню "Пуск" выберите "Все программы - Oracle CRM On Demand - Oracle PIM Sync On Demand - Удаление".

Настройка параметров синхронизации PIM Sync Client

В этой теме описан порядок настройки параметров синхронизации в Oracle PIM Sync On Demand, включая создание фильтров.

Чтобы настроить параметры синхронизации с помощью мастера настройки

- 1 В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, а затем Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Настройка".
- 3 В окне Oracle PIM Sync On Demand введите имя пользователя и пароль, используемые для входа в Oracle CRM On Demand, затем нажмите кнопку "Настройка приложения".
- 4 В окне настройки Oracle PIM Sync On Demand выберите типы записи, которые хотите синхронизировать, и нажмите "Мастер настройки".

Запустится мастер настройки Oracle PIM Sync On Demand. С его помощью настройте Oracle PIM Sync On Demand для выбранного типа записей с возможностью настройки всех типов записей.

- 5 В окне приложений выберите тип приложений для своего КПК в списке доступных приложений, затем нажмите кнопку "Далее".
- 6 В окне объектов для синхронизации выберите типы данных, которые хотите синхронизировать, затем нажмите кнопку "Далее".
- 7 В окне способов синхронизации выберите направление, в котором хотите синхронизировать данные между Oracle CRM On Demand и вашим приложением КПК.

При использовании Oracle PIM Sync On Demand можно настроить направление синхронизации данных двумя способами:

- **Двухсторонняя синхронизация.** С этим параметром данные передаются в двух направлениях: данные Oracle CRM On Demand копируются в приложение КПК пользователя, а данные, добавленные, измененные или удаленные пользователем в его приложении КПК, передаются в Oracle CRM On Demand.
- **Односторонняя синхронизация.** С этим параметром данные передаются только в одном направлении, то есть можно импортировать или экспортировать данные в одном направлении. При экспорте данные передаются только из Oracle CRM On Demand в приложение КПК пользователя. При импорте данные передаются только из приложения КПК в Oracle CRM On Demand. Если требуется заменить все данные в целевом приложении, установите флажок "Заменить все данные в целевом приложении". Этот параметр доступен только для односторонней синхронизации.

ПРИМЕЧАНИЕ. При переключении между двухсторонней и односторонней синхронизацией, ядро синхронизации отменяет предыдущую историю синхронизации и выполняет новую синхронизацию. В этом случае ядро синхронизации использует поля ключей, чтобы определить идентичность записей в приложении КПК и в Oracle CRM On Demand. Если поля ключей не совпадают, ядро синхронизации создает новую запись и в приложении КПК, и в Oracle CRM On Demand. Эта новая запись содержит различия, найденные во время новой синхронизации, что может привести к дублированию создаваемой записи или в приложении КПК, или в Oracle CRM On Demand.

- 8 Нажмите кнопку "Далее".
- 9 В окне времени синхронизации выберите ручную или автоматическую синхронизацию данных между Oracle CRM On Demand и своим приложением КПК, затем нажмите кнопку "Далее".
- 10 В окне параметров встреч выберите профиль пользователя и диапазон дат для Oracle CRM On Demand, который хотите использовать во время синхронизации данных о встречах, затем нажмите кнопку "Далее".

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендуется использовать параметр по умолчанию, "Переносить только будущие позиции".

- 11 Выберите соответствующие параметры, которые хотите использовать при обмене данными с Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для получения дополнительной информации о критериях входа в систему, обратитесь к администратору компании.

12 Нажмите "Далее" и затем "Готово".

Ниже приводится процедура настройки дополнительных параметров синхронизации.

Чтобы настроить дополнительные параметры синхронизации

- 1** В окне Oracle PIM Sync On Demand введите имя пользователя и пароль, используемые для входа в Oracle CRM On Demand, затем нажмите кнопку "Настройка приложения".
- 2** В окне настройки Oracle PIM Sync On Demand выберите тип записи, который хотите синхронизировать, и нажмите "Настройки".
- 3** В окне настроек выберите приложение для синхронизации и нажмите "Дополнительно".
- 4** На вкладке способа синхронизации выберите направление синхронизации данных между Oracle CRM On Demand и приложением КПК.
- 5** На вкладке времени синхронизации выберите ручную или автоматическую синхронизацию данных между Oracle CRM On Demand и своим приложением КПК.
- 6** На вкладке типа данных (например, на вкладке "Встречи"), выберите следующие параметры:
 - a** Для параметра "Подтверждение" выберите, нужно ли отображать диалоговое окно подтверждения, показывающее число удаленных, измененных или тех и других записей.
 - b** Выберите параметр "Разрешения конфликтов" и способ их разрешения.
Конфликт данных возникает, когда две записи содержат одинаковые значения в полях ключей. Для получения дополнительной информации об этих параметрах см. [О разрешении конфликтов с КПК](#) (см. "О разрешении конфликтов с приложениями PIM" на стр. 739).
 - c** Выберите параметр "Фильтры", чтобы ограничить область просмотра синхронизированных данных. Или оставьте настройку по умолчанию (без выбранных фильтров), или создайте новый фильтр, основанный на отображаемых полях между Oracle CRM On Demand и приложением КПК.
Для получения дополнительных сведений об идентификации совпадающих записей см. [О ядре синхронизации и отображении полей](#) (см. "Механизм синхронизации и отображение полей" на стр. 725).
ВНИМАНИЕ. Выбор фильтра "Исключить личные данные" может привести к удалению личных записей пользователя во время последующих синхронизаций. Чтобы исключить свои личные записи, создайте новый фильтр, основанный на поле "Личные" в Outlook.
 - d** Выберите отображение папок, чтобы указать, какие типы данных и папки хотите синхронизировать. Нажмите "Отображение папок", чтобы перейти к окну "Настройка отображения".
- 7** На вкладке Oracle CRM On Demand введите параметры доступа для синхронизации данных между Oracle CRM On Demand и приложением КПК.
- 8** Нажмите ОК в любое время, чтобы сохранить изменения и вернуться к окну настроек.

9 Нажмите ОК еще раз, чтобы вернуться к начальному окну настройки.

10 Повторите шаги 2-9 для каждого типа записи.

11 Нажмите "Заккрыть", чтобы выйти из окна настройки.

Ниже приводится процедура создания фильтра.

Создание фильтра

1 Перейдите в окно настройки Oracle PIM Sync On Demand.

- a** В окне Oracle PIM Sync On Demand введите имя пользователя и пароль, используемые для входа в Oracle CRM On Demand, затем нажмите кнопку "Настройка приложения".
- b** В окне настройки Oracle PIM Sync On Demand выделите тип данных, который хотите синхронизировать, и нажмите "Настройки".
- c** В окне "Настройки" выберите приложение КПК для синхронизации (например, Microsoft Outlook), и нажмите кнопку "Дополнительно".

2 Откройте вкладку типа данных, например "Контакты".

3 Выберите "Фильтры".

4 Нажмите кнопку "Создать".

5 Введите имя для фильтра (например, "Только контакты для организаций").

6 Задание условий фильтра

- a** Нажмите кнопку "Поле" и выберите в списке категорию (например, "Название компании").
- b** Выберите оператор (например, "Начинается с").
- c** В случае необходимости введите первое значение для сопоставления.
Так, если настраивается фильтр, основанный на поле *Название компании*, с условием *Содержит*, то введите название компании, которое фильтр должен сопоставлять первым, например *Oracle*.
- d** Нажмите "Добавить в список".
- e** (Необязательно.) Повторите эти шаги, чтобы добавить к данному фильтру дополнительные значения и условия.

7 Задайте правила для данного фильтра.

- a** Перейдите на вкладку "Правила".
- b** Выберите один из следующих параметров:

- Должны быть выполнены все условия
- Одно из условий должно выполняться

c Нажмите ОК.

В списке будет выделен новый настроенный фильтр.

8 В списке "Фильтры" установите флажок "Удалить из Oracle CRM On Demand любые данные, которые не соответствуют фильтру" (необязательно).

Ядро синхронизации пропускает эти записи, если они не соответствуют условиям фильтра, или фильтр удален, или заблокирован. Можно использовать этот параметр, если во время синхронизации создаются двойные записи.

9 В окне "Расширенные настройки" нажмите кнопку ОК.

10 Нажмите ОК еще раз, чтобы вернуться к начальному окну настройки.

11 Нажмите "Закрыть", чтобы выйти из окна настройки.

12 Чтобы воспользоваться данным фильтром и запустить процесс синхронизации, нажмите кнопку "Синхронизировать сейчас".

Если никакие фильтры не выбраны, то синхронизируются все записи. Для каждого типа данных можно указать только один фильтр, но у фильтра может быть несколько условий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Фильтры оцениваются и применяются к записям и из приложения КПК, и из Oracle CRM On Demand. Поэтому для фильтрации можно использовать только отображаемые поля, и только те записи, которые отвечают заданным критериям, синхронизируются между этими двумя приложениями.

Об администрировании Oracle PIM Sync On Demand

На странице профиля компании в Oracle CRM On Demand администратор компании может настраивать следующие параметры Oracle PIM Sync On Demand:

- Изменить URL-адрес загрузки PIM Sync
- Отключить доступ к странице загрузки PIM Sync
- Отключить связывание расширенного субъекта PIM Sync
- Отключить связывание субъекта PIM Sync

Дополнительные сведения об этих параметрах и о странице "Профиль компании" см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).

Указание времени начала сеансов синхронизации

Можно указать, будет ли Oracle CRM On Demand выполнять сеансы синхронизации автоматически или они будут выполняться вручную по нажатию кнопки "Синхронизация".

Автоматический запуск сеансов синхронизации

- 1** В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, затем Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Настройка".
- 3** Выберите "Настройка приложения".
- 4** В окне настройки Oracle PIM Sync On Demand нажмите "Настройки".
- 5** В окне "Настройки" нажмите "Дополнительно".
- 6** В окне "Дополнительно" перейдите на вкладку "Когда синхронизировать".
- 7** Укажите следующую информацию, описывающую конкретные требования к синхронизации:
 - **Интервалы синхронизации в минутах.** Выберите "Каждые" и, используя стрелки вверх и вниз, выберите интервалы времени. Их также можно ввести вручную в полях времени. Значение по умолчанию: "Каждые 30 минут".
 - **Интервалы синхронизации в днях.** Выберите "Каждые" и, используя стрелки вверх и вниз, укажите число, день недели, выходной день, неделю или месяц. Используйте стрелки вверх и вниз для указания времени синхронизации для интервала.
- 8** Нажмите ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для некоторых приложений PIM требуется указывать имя пользователя и пароль. Если имя пользователя и пароль не задаются автоматически, это не позволит проводить автоматическую синхронизацию.

Ниже показано, как запустить сеанс синхронизации вручную.

Ручной запуск сеанса синхронизации

- 1** В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Настройка".
- 3** Выберите "Настройка приложения".
- 4** В окне настройки Oracle PIM Sync On Demand нажмите "Настройки".
- 5** В окне "Настройки" нажмите "Дополнительно".
- 6** В окне "Дополнительно" перейдите на вкладку "Когда синхронизировать".
- 7** Выберите вариант "Синхронизировать только при нажатии на кнопку синхронизации".
- 8** Отключите все параметры автоматической синхронизации.
- 9** Нажмите ОК.

Выполнение начальной синхронизации с помощью Oracle PIM Sync On Demand

В этом разделе описывается, как выполнять начальную синхронизацию в Oracle PIM Sync On Demand.

Порядок выполнения исходной синхронизации

- 1 В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, а затем – Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Синхронизировать".

Для каждого типа записи открывается окно подтверждения, в котором перечисляются изменения, внесенные в записи этого типа. Здесь можно просмотреть изменения, отменить синхронизацию или принять изменения, чтобы завершить процесс синхронизации.

Изменение настроек синхронизации

Перед синхронизацией данных можно изменить настройки. Например, если синхронизация выполняется слишком долго, имеет смысл уменьшить набор данных, которые синхронизируются во время одного сеанса.

Предварительные операции и условия. Подключитесь к Интернету.

Порядок изменения настроек синхронизации

- 1 В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, а затем Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Настройка".
- 3 Чтобы изменить учетную запись пользователя и пароль, введите новые данные в окне Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Настройка приложения".
- 5 В окне "Конфигурация" Oracle PIM Sync On Demand выберите тип записей, настройки которых необходимо изменить, и укажите новые параметры.

Дополнительные сведения см. в разделе [Выполнение исходной синхронизации с помощью PIM](#) (см. "[Выполнение начальной синхронизации с PIM](#)" на стр. 729).

- 6 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Сохранить".

Выполнение дополнительных сеансов синхронизации

Записи рекомендуется синхронизировать при каждом обновлении, добавлении или удалении контактов, задач или встреч. Для выполнения синхронизации необходимо подключение к Интернету, но не требуется регистрироваться в Oracle CRM On Demand.

ВНИМАНИЕ. При смене часового пояса (например, при переводе часов компьютера в часовой пояс другого региона на время поездки) необходимо закрыть Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client), а затем открыть повторно. Закрытие и повторное открытие PIM Sync client позволяет приложению точно синхронизировать время, заданное для задач и встреч пользователя.

Предварительные операции и условия. Подключитесь к Интернету.

Порядок выполнения дополнительных сеансов синхронизации

- 1 В меню "Пуск" выберите Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand, а затем – Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 В окне Oracle PIM Sync On Demand нажмите кнопку "Синхронизировать", чтобы выполнить синхронизацию настроенных типов записей и приложений.
Кнопка "Синхронизировать" становится доступной только после создания конфигурации.
- 3 Нажмите кнопку "Закрыть".
После завершения синхронизации открывается окно подтверждения для каждого типа записи, где перечислены изменения, внесенные в эти записи. Можно просмотреть и принять эти изменения или отменить синхронизацию.

Просмотр результатов синхронизации

По окончании синхронизации предлагается подтвердить ее результаты. Можно также просмотреть самые последние результаты, открыв файл журнала после завершения синхронизации:

- В первый файл журнала заносятся ошибки, предупреждения и высокоуровневые изменения в Oracle CRM On Demand. Этот файл хранится на сервере и доступен через Oracle CRM On Demand.
- В других файлах журналов изменения, внесенные в Microsoft Outlook или Lotus Notes, отслеживаются более подробно. Эти файлы сохраняются на компьютере пользователя.

Файлы журналов перезаписываются при каждом сеансе синхронизации, поэтому в них содержится информация только о самом последнем сеансе.

Порядок просмотра результатов синхронизации для Oracle CRM On Demand

- 1 Зарегистрируйтесь в Oracle CRM On Demand.
- 2 Перейдите по ссылке "Моя настройка" наверху любой страницы.

- 3 На личной главной странице перейдите по ссылке "Данные и средства интеграции".
- 4 На странице "Данные и средства интеграции" перейдите по ссылке Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 На странице Oracle PIM Sync On Demand нажмите ссылку "Просмотреть журнал синхронизации".
- 6 Сохраните файл или откройте его напрямую.

По умолчанию для файла используется имя "pim_sync_log.txt".

Ниже приводится процедура просмотра результатов синхронизации для Microsoft Outlook или Lotus Notes.

Порядок просмотра результатов синхронизации для Microsoft Outlook или Lotus Notes

- На компьютере откройте следующие файлы:
 - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<пользователь windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<пользователь windows>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - Отдельные журналы синхронизации: C:\Documents and Settings\<пользователь windows>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<идентификатор входа в Oracle CRM On Demand>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

О разрешении конфликтов с приложениями PIM

Конфликты происходят на уровне полей, когда одно и то же поле в одной и той же записи обновляется и в Oracle CRM On Demand, и в приложении PIM. Например, один работник обновляет адрес электронной почты в Oracle CRM On Demand, а другой обновляет тот же адрес в приложении PIM. Данный конфликт распознается во время синхронизации.

Предусмотрены следующие варианты разрешения конфликтов:

- **Добавить все конфликтующие элементы**

Добавить в каждую систему новую запись, содержащую отображенные значения из записи в другой системе. Исходные конфликтующие записи остаются в неизменном виде.

Обычно, если выбран вариант "Добавить все конфликтующие элементы", то при конфликте данных конфликтующая запись добавляется в каждую систему. Однако, если текстовое поле было изменено в обеих системах и текст в одном поле является усеченной версией текста в другом поле, длинный текст заменяет собой более короткий текст.
- **Игнорировать все конфликтующие элементы**

Сохранить конфликт. Изменения не вносятся ни в одну из систем.

- Уведомить о наличии конфликта (по умолчанию)

Получать уведомление в случае возникновения конфликтов. Система отображает окно с подробными сведениями о каждом обнаруженном конфликте и позволяет выбрать вариант разрешения конфликта.

- Приоритет у Oracle CRM On Demand

Используйте этот вариант при уверенности в том, что Oracle CRM On Demand содержит самые актуальные данные.

- Приоритет у MS Outlook или Lotus Notes

Используйте этот вариант при уверенности в том, что приложение PIM содержит самые актуальные данные.

Если оставить вариант разрешения конфликтов по умолчанию ("уведомить"), для каждого конфликта записи отображается запрос на выбор варианта обработки. После разрешения конфликта синхронизация продолжается.

Во время автоматической синхронизации сообщения не выдаются. По окончании автоматической синхронизации пользователь получает уведомление в виде подсказки, появляющейся рядом со значком Oracle PIM Sync On Demand на панели задач.

ПРИМЕЧАНИЕ. При синхронизации наложение встреч не рассматривается как конфликт данных.

Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) и Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) являются модулями, позволяющими добавлять сообщения электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes в Oracle CRM On Demand. Эти сообщения электронной почты становятся историей всех взаимодействий пользователя и будут доступны для всей команды продавцов.

При добавлении сообщений электронной почты (уже принятых или исходящих) в это приложение возможны следующие варианты:

- Добавить сообщение электронной почты как запись задачи (завершенную операцию), связанную с записями субъекта, контакта, зацепки, возможности или обслуживания в Oracle CRM On Demand
- Добавить получателей сообщения электронной почты как контакты, зацепки, возможности или запросы на обслуживание в Oracle CRM On Demand
- Создать контрольные задачи или встречи на основе сообщений электронной почты в Oracle CRM On Demand
- Обновить записи Oracle CRM On Demand прямо из Outlook или Notes, включая новые адреса электронной почты
- Выполнить поиск Oracle CRM On Demand для нахождения информации адресатов (только Outlook Email Integration client)

Для применения Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client следует установить это ПО на портативный или настольный компьютер.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для применения Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client требуются полномочия на доступ к интеграции сообщений электронной почты Outlook/Notes в роли пользователя.

Установка Oracle Outlook Email Integration On Demand

Для установки Outlook Email Integration client следует загрузить и выполнить установочную программу, запускающую мастер InstallShield. Мастер создает дополнительный программный модуль Outlook, добавляющий следующие значки и метки на панель инструментов Outlook:

- Добавить в CRM On Demand. Появляется на панели инструментов входящих.
- Отправить и добавить в CRM On Demand. Появляется на панели инструментов окна сообщения.
- Поиск CRM On Demand. Появляется на панели инструментов окна сообщения.

Перед установкой Outlook Email Integration client:

- Убедитесь, что компьютер отвечает требованиям к системе для Oracle Outlook Email Integration On Demand в Oracle CRM On Demand. Подробнее о том, как проверить требования к системе, см. в разделе [Работа с другими приложениями](#) (на стр. 711).
- Если используется Microsoft Outlook 2003, убедитесь, что Microsoft Word не выбран в качестве редактора сообщений электронной почты. Для этого в Outlook выберите в меню "Сервис" команду "Параметры". На вкладке "Формат сообщения" снимите флажок "Использовать Microsoft Word как редактор сообщений".

Процедура установки Outlook Email Integration client

- 1 Завершите работу Microsoft Outlook и закройте все открытые этим приложением окна.
- 2 Зарегистрируйтесь в Oracle CRM On Demand.
- 3 Перейдите по ссылке "Моя настройка" наверху любой страницы.
- 4 На личной главной странице нажмите ссылку "Данные и средства интеграции".
- 5 На странице "Данные и средства интеграции" нажмите ссылку Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Прочтите информацию на странице Oracle Outlook Email Integration On Demand, затем нажмите ссылку "Загрузка Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 7 На второй странице Oracle Outlook Email Integration On Demand прочтите дополнительную информацию и нажмите ссылку "Загрузка Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 8 В этом окне можно выполнить следующие операции:
 - Нажмите кнопку "Сохранить", чтобы скопировать файл Oracle_OEI_OnDemand.exe на жесткий диск для установки в автономном режиме (рекомендуется).
 - Нажмите "Выполнить", чтобы начать установку. Для продолжения установки компьютер должен оставаться подключенным к Интернету.

- 9 При выполнении установки следуйте предлагаемым инструкциям.

Установка Oracle Notes Email Integration On Demand

Процесс интеграции электронной почты Lotus Notes с Oracle CRM On Demand предусматривает выполнение двух шагов:

- Модификация шаблона Lotus Notes
- Установка Notes Email Integration client на компьютере пользователя

Модификация шаблона Lotus Notes

Шаблон Lotus Notes модифицируется на корпоративном уровне администратором Lotus Notes для раскрытия необходимого кода и элементов ИП, обеспечивающих интерфейс с Notes Email Integration client.

В следующей процедуре содержатся инструкции по загрузке из сети файлов Oracle Notes Email Integration On Demand.

Процедура загрузки из сети файлов Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в правом верхнем углу любой страницы и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".

Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На странице "My Oracle Support" щелкните ссылку "Загрузки" и затем выберите ссылку для загрузки файлов Oracle Notes Email Integration On Demand для соответствующей версии Oracle CRM On Demand.

Установка Notes Email Integration Client

Для установки Notes Email Integration client выполните установочную программу, запускающую мастер InstallShield. Мастер выполняет установку и регистрацию Notes Email Integration client, при этом добавляются следующие кнопки в представления папок и записок в Lotus Notes:

- Добавить в Oracle CRM On Demand. Эта кнопка отображается в представлениях папок "Входящие" и "Отправленные".
- Отправить и добавить в Oracle CRM On Demand. Эта кнопка отображается в представлениях "Новое уведомление" и "Ответное уведомление".

Перед установкой Notes Email Integration client:

- Для динамического поиска URL-адреса экземпляра пользователя Notes Email Integration client использует сервер маршрутизации. Убедитесь, что для работы с установкой Notes Email Integration client настроен маршрутизатор. Для получения дополнительных сведений обратитесь в службу поддержки клиентов.

- Проверьте с администратором Oracle CRM On Demand, включено ли ПО Notes Email Integration client в компании. Администратор Lotus Notes компании должен модифицировать корпоративный шаблон Lotus Notes компании, чтобы включить Notes Email Integration client перед работой этого ПО.

ВНИМАНИЕ! Не пытайтесь устанавливать Notes Email Integration client, пока не убедитесь, что это ПО включено для компании. При такой попытке потребуются удалить и переустановить Notes Email Integration client перед работой этого ПО.

- Чтобы загрузить установочный пакет Notes Email Integration client, щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в правом верхнем углу любой страницы: откроется страница "Центр обучения и поддержки". На этой странице щелкните ссылку "Знания и обучение" и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support". На странице "My Oracle Support" щелкните ссылку "Загрузки" и загрузите установочный пакет.
- Убедитесь, что компьютер отвечает требованиям к системе для Oracle Notes Email Integration On Demand в Oracle CRM On Demand. Подробнее о том, как проверить требования к системе, см. в разделе [Работа с другими приложениями](#) (на стр. 711).

Процедура установки Notes Email Integration client

- 1 Завершите работу Lotus Notes и закройте все окна этого приложения
- 2 Получите установочный файл Notes Email Integration client от администратора Oracle CRM On Demand и сохраните его на своем настольном компьютере.
- 3 Запустите установочный файл на своем настольном компьютере и следуйте инструкциям для завершения установки.

Удаление Oracle Outlook Email Integration On Demand или Oracle Notes Email Integration On Demand

В любой момент можно удалить Oracle Outlook Email Integration On Demand или Oracle Notes Email Integration On Demand, используя служебную программу Microsoft Windows "Установка и удаление программ".

Добавление информации электронной почты в Oracle CRM On Demand

При добавлении содержимого электронной почты в Oracle CRM On Demand общий размер файлов сообщения и вложения не может превышать 5 мегабайт (МБ). Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand не поддерживают вложение сжатых файлов (.zip, .rar, .7z, .cab и т. п.).

ПРИМЕЧАНИЕ. При открытии или создании сообщений электронной почты в Outlook 2007 кнопки CRM On Demand появляются на ленте в разделе "Группа CRM On Demand" на вкладке "Сообщение".

Процедура добавления информации электронной почты

- 1 Выделите или откройте сообщение электронной почты, которое требуется добавить в Oracle CRM On Demand.

- 2 В Microsoft Outlook нажмите "Добавить в CRM On Demand". В Lotus Notes нажмите "Добавить в Oracle".
- 3 В окне "Регистрация" введите адрес электронной почты и пароль, обычно применяемый для доступа в Oracle CRM On Demand.
ПРИМЕЧАНИЕ. Требуется только однократная регистрация для каждого сеанса Outlook или Notes; не требуется повторно входить в систему до закрытия Outlook или Notes. Данные, отправляемые в/из Oracle CRM On Demand, из Outlook Email Integration client или Notes Email Integration client всегда шифруются для безопасности.
- 4 Для автоматического связывания сообщений электронной почты с именами контактов в полях "Кому", "Копия" и "От" выберите "Да для автоматического связывания".
При применении автоматического связывания приложение выполняет поиск сообщений электронной почты в Oracle CRM On Demand и автоматически добавляет эти сообщения как завершенные задачи. Если соответствие не найдено, появляется окно для ручного поиска и связывания сообщений электронной почты с записями.
- 5 Нажмите кнопку "Регистрация".
Приложение выполняет поиск записей в Oracle CRM On Demand и отображает результаты в окне "Создание задачи", как указано в следующей таблице.

Область	Содержит записи
Выбранные отчеты	<p>Первоначально в этой области отображаются записи контактов, чьи адреса электронной почты соответствуют адресам в полях "Кому", "Копия" и "От" в сообщениях электронной почты.</p> <p>Можно переместить записи из других областей в этом окне в область "Выбранные записи". Если нажать в этом окне "Сохранить", приложение сохраняет сообщение электронной почты во всех записях этой области и в связанных с ними записях субъектов.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Контакт должен иметь связанную запись субъекта, в которой будет сохранено это сообщение электронной почты.</p>
Не найдены получатели сообщения электронной почты	В этой области отображаются имена, содержащиеся в полях "Кому" или "Копия" в сообщении электронной почты, которые не соответствуют имеющимся в Oracle CRM On Demand контактам.
Связанные записи	В этой области отображаются записи в Oracle CRM On Demand, связанные с записями контактов, соответствующих получателям сообщения электронной почты, например, бизнес-возможности.

- 6 В окне "Создание задачи" можно выполнить следующие операции:

Операция	Выполните следующие шаги
----------	--------------------------

Добавить последующие задачи или встречи в Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 В области "Параметры после сохранения" установите флажок "Создать новую задачу" или "Создать встречу". 2 Нажмите кнопку "Сохранить". 3 В форме "Новая задача" или "Создать встречу" обновите информацию и сохраните запись.
Добавить новую бизнес-возможность или запрос на обслуживание, связанный с получателем сообщения электронной почты	<ol style="list-style-type: none"> 1 В области "Выбранные записи" нажмите правой кнопкой на имени получателя сообщения электронной почты. 2 Выберите "Добавить новую возможность в On Demand" или "Добавить новый запрос на обслуживание в On Demand". 3 Обновите информацию в форме "Новая бизнес-возможность" или "Новый запрос на обслуживание". 4 Нажмите кнопку "Сохранить".
Добавить получателя сообщения электронной почты как контакт или зацепку	<ol style="list-style-type: none"> 1 В области "Не найдены получатели сообщения электронной почты" нажмите правой кнопкой на имени получателя сообщения электронной почты. 2 Выберите "Добавить в On Demand" (для записи нового контакта) или "Добавить новую зацепку в On Demand" (для записи новой зацепки). 3 Обновите информацию в форме "Новый контакт" или "Новая зацепка". 4 Нажмите кнопку "Сохранить". Имена получателей сообщения электронной почты перемещаются в область "Выбранные записи" в этом окне.
Добавить это сообщение электронной почты как завершённую задачу	<ol style="list-style-type: none"> 1 Убедитесь, что появляется запись в области "Выбранные записи". 2 Нажмите кнопку "Сохранить". Сообщение электронной почты сохраняется как завершённая задача в области "Выбранные записи" вместе с

	<p>субъектами, связанными с этими записями. В разделе "Сведения об операции" отображаются значения по умолчанию, пока они не будут обновлены.</p>
<p>Связать это сообщение электронной почты с другой записью</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 В окне "Создание задачи" дважды нажмите любые имеющиеся записи для их перемещения в область "Выбранные записи". 2 (Необязательно) Обновите значения по умолчанию в области "Сведения об операции". 3 Нажмите кнопку "Сохранить". <p>Это сообщение электронной почты сохраняется как задача, связанная с выбранными записями, со значениями, отображаемыми в области "Сведения об операции".</p>
<p>Удалить запись из области "Выбранные записи"</p>	<p>■ Дважды нажмите запись. Эта запись перемещается в левую сторону окна, и ее связь с этим сообщением электронной почты разрывается.</p>
<p>Поиск в Oracle CRM On Demand дополнительных контактов, субъектов, бизнес-возможностей, зацепок или запросов на обслуживание</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 В раскрывающемся списке "Поиск" выберите тип записи. 2 Введите имя, поиск которого требуется выполнить. 3 Нажмите "Отправить". <p>В области "Результаты поиска" появляются записи с совпадающим именем.</p>
<p>Обновить запись</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Нажмите правой кнопкой запись. 2 Выберите "Правка". 3 Обновите информацию в форме "Правка". 4 Нажмите кнопку "Сохранить".
<p>Обновить адрес электронной почты в Oracle CRM On Demand адресом из этого сообщения электронной почты</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Нажмите правой кнопкой запись в области "Результаты поиска". 2 Выберите "Связать адрес электронной

	<p>почты".</p> <p>3 В окне "Связать контакт с получателем" в раскрывающемся списке выберите обновленный адрес электронной почты.</p> <p>4 Нажмите кнопку "Сохранить".</p> <p>В записи контакта появляется новый адрес электронной почты.</p>
Просмотреть информацию записи, такую как имя записи, адрес электронной почты и имена связанных записей	<p>■ Перемещайте указатель мыши над записью, пока не появится подсказка, показывающая эту информацию.</p>

Процедура отправки сообщения электронной почты и добавления этого сообщения в Oracle CRM On Demand

- 1** В Microsoft Outlook нажмите значок "Создать" на панели инструментов. В Lotus Notes нажмите кнопку "Новая записка" или "Ответ".
- 2** (Необязательно) Добавьте получателей сообщения электронной почты из записей контактов Oracle CRM On Demand:
 - a** В окне "Сообщение" введите имя в поле "Поиск CRM On Demand".
 - b** Нажмите клавишу Enter.
В окне отображаются найденные в Oracle CRM On Demand контакты.
 - c** Выберите один из параметров: "Кому", "Копия" или "Скрытая копия".
 - d** Нажмите "Выбор".
- 3** Введите дополнительную информацию, которая обычно вводится при отправке сообщения электронной почты.
- 4** В Microsoft Outlook нажмите "Отправить и добавить в CRM On Demand". В Lotus Notes нажмите "Отправить и добавить в Oracle".
При нажатии в этом окне кнопки "Сохранить" сообщение электронной почты отправляется выбранным получателям, а само сообщение сохраняется в соответствии с информацией в окне "Создание задачи".

Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office состоит из следующих загружаемых файлов шаблонов:

Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19 **747**

- Объединение почты для Word
- Отчеты и анализ для Excel
- Мастер сегментации

Эти файлы шаблонов вставляют в Microsoft Word и Microsoft Excel особые панели инструментов. Используя эти панели инструментов, можно манипулировать данными Oracle CRM On Demand в Microsoft Word или Excel для создания прямой почтовой рассылки, массовых сообщений электронной почты, обновляемых автономных отчетов и списков контактов (называемых сегментами) для использования в маркетинговых кампаниях.

В следующих разделах описано использование шаблонов Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- [Использование шаблона "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 748). Содержит описание панели инструментов On Demand Integration в Microsoft Word, информацию о надлежащем открытии шаблонов "Объединение почты для Word", а также процедуры создания прямой почтовой рассылки и массовых сообщений электронной почты в Microsoft Word с использованием данных из Oracle CRM On Demand.
- [Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#) (на стр. 753). Содержит описание панели инструментов On Demand Integration в Microsoft Excel, вводную информацию о создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel", а также процедуры запуска существующих отчетов и создания новых отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel".
- [Использование мастера сегментации](#) (на стр. 758). Содержит описание панели инструментов целевого построителя в Microsoft Excel, вводную информацию о типах сегментов, а также процедуры создания, загрузки в сеть и экспорта сегментов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы использовать Oracle CRM On Demand Integration for Office, необходимо, чтобы администратор включил веб-службы в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Сети, использующие опознанные прокси-серверы, не поддерживаются.

Использование шаблона "Объединение почты для Word"

Используя шаблон "Объединение почты для Word", можно загрузить данные Oracle CRM On Demand в Microsoft Word для создания прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты. Перед этим необходимо настроить шаблоны "Объединение почты для Word".

Нажмите тему, чтобы получить пошаговые инструкции по выполнению следующих действий:

- [Загрузка шаблона "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 750)
- [Создание шаблонов "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 750)
- [Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 751)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word" (на стр. 749)

О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word"

Шаблон "Объединение почты для Word" содержит панель инструментов On Demand Integration, которая предназначена для создания почтовых рассылок с использованием данных Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Microsoft Office 2007 панель инструментов On Demand Integration находится на вкладке "Настройки". Нажмите вкладку "Настройки" для отображения всех инструментов On Demand Integration.

В следующей таблице описаны все инструменты панели On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word".

Варианты панели инструментов	Описание
1. Получить данные On Demand	Позволяет зарегистрироваться в Oracle CRM On Demand и загрузить данные в Microsoft Word. Доступны следующие варианты: "Контакты", "Зацепки", "Субъекты", "Бизнес-возможности", "Запросы на обслуживание" и "Использовать сохраненный список". Вариант "Использовать сохраненный список" позволяет выбрать существующий источник данных, сохраненный в виде списка на компьютере.
2. Настроить получателей	Позволяет выбрать из загруженных данных получателей корреспонденции.
3. Настроить сообщение	Содержит следующие параметры: <ul style="list-style-type: none"> ■ Автотекст. Позволяет вставить в сообщение предварительно заданные поля. Например, с помощью параметра "Автотекст" можно вставить завершающую фразу в каждое сообщение. ■ Вставить поле Oracle. Позволяет вставить в сообщение поля из записи Oracle CRM On Demand. Например, в приветствие каждого сообщения можно вставить Full_Name.
4. Просмотр	Позволяет просмотреть каждое сообщение. Для перемещения по сообщениям используются стрелки.
5. Распечатать или отправить сообщение	Позволяет объединить данные в шаблоне и распечатать его, объединить данные в отдельном документе Word или объединить данные в сообщениях электронной почты с индивидуальными адресами и отправить их получателям.

Варианты панели инструментов	Описание
6. Регистрировать как действие On Demand	Позволяет создать операцию в Oracle CRM On Demand, представляющую собой запись переписки. Эта отдельная операция связывается с каждым из получателей сообщения. В описание такой операции автоматически вставляется текст отправленного шаблона.

Загрузка шаблона "Объединение почты для Word"

Шаблон "Объединение почты для Word" добавляет в Microsoft Word панель инструментов для интеграции с On Demand. Ниже предлагается процедура загрузки данного шаблона.

Порядок загрузки шаблона "Объединение почты для Word"

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".

Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На странице базы знаний "My Oracle Support Knowledge" выберите ссылку "Загрузки", а затем щелкните ссылку для загрузки шаблона объединения почты Oracle для Word.
- 3 Чтобы загрузить шаблон, следуйте инструкциям, представленным на данной веб-странице.

Создание шаблонов "Объединение почты для Word"

Панель инструментов "Объединение почты для Word" (панель инструментов On Demand Integration) прикреплена к каждому файлу шаблона. Ниже приводится процедура создания шаблона "Объединение почты для Word" с использованием панели инструментов On Demand Integration. Использование панели инструментов для создания шаблонов "Объединение почты для Word" позволяет гарантировать, что данные Oracle CRM On Demand будут поддерживать личные данные, внедряемые в шаблон.

Об открытии шаблонов "Объединение почты для Word"

Чтобы гарантировать прикрепление панели инструментов "Объединение почты для Word" к любым создаваемым или изменяемым шаблонам, необходимо всегда открывать исходные файлы шаблона. Чтобы убедиться, что открыт исходный файл шаблона, проверьте строку заголовка. Заголовок документа должен иметь расширение имени файла .dot.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не используйте для открытия файла двойной щелчок, поскольку это действие приводит к открытию нового документа Word, созданного на основе файла шаблона. При сохранении изменений в этом режиме сохраняется обычный документ Word, к которому не прикреплена панель инструментов On Demand Integration.

Порядок создания или изменения шаблонов "Объединение почты для Word"

- 1 Нажмите правой кнопкой мыши на шаблоне "Объединение почты для Word", который был загружен и сохранен локально, и выберите "Открыть".

Файл открывается в Microsoft Word.

- 2 Создайте типовую переписку, используя панель инструментов On Demand Integration и функции Word.

Можно уточнить список получателей, вставить поля Oracle CRM On Demand, просмотреть результаты и т. д. Сведения о создании переписки с помощью панели инструментов см. в разделе [Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона объединения почты для Word](#) (см. "Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"" на стр. 751).

- 3 Перед сохранением шаблона отсоедините источник данных от шаблона, выполнив описанные ниже действия.

- a Нажмите кнопку "Настройка главного документа" на панели инструментов "Объединение почты для Word".

- b В диалоговом окне "Тип главного документа" выберите селективную кнопку "Обычный документ Word".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если панель инструментов "Объединение почты для Word" не отображается, откройте ее, нажав "Вид", "Панели инструментов" и выбрав меню "Объединение почты для Word". При работе в Microsoft Office 2007 нажмите вкладку "Рассылки" и выберите "Начать слияние".

ВНИМАНИЕ! Если сохранить и опубликовать шаблон перед отключением от источника данных, при использовании файла он попытается подключиться к источнику данных на локальном компьютере.

- 4 Выполните одно из описанных ниже действий.

- При сохранении нового шаблона выберите "Файл", затем "Сохранить как".

- При сохранении изменений в существующем шаблоне выберите "Файл", затем "Сохранить".

Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"

Используя шаблон "Объединение почты для Word", можно загрузить данные Oracle CRM On Demand и объединить их с документом Word. В следующей процедуре для примера рассмотрены "Контакты",

однако можно также создавать рассылки с использованием данных Oracle CRM On Demand из категорий "Зацепки", "Субъекты", "Бизнес-возможности" и "Запросы на обслуживание" или с использованием сохраненного локально списка получателей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Максимальное число загружаемых записей равно 4000.

Порядок создания прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона "Объединение почты для Word"

- 1** Откройте файл шаблона Word, который будет использован для прямой почтовой рассылки.
- 2** На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Получить данные On Demand", затем "Контакты".
- 3** В диалоговом окне "Oracle On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.
- 4** В диалоговом окне "Определить список" выполните описанные ниже действия.
 - a** На вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить в Word.
Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
 - b** На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию. Предусмотрен выбор не более 40 полей.
Система выполняет сканирование текущего шаблона и автоматически выбирает все необходимые поля. Можно выбрать дополнительные поля для вставки в шаблон и персонализации обмена данными.
ПРИМЕЧАНИЕ. Кроме того, необходимо выбрать дополнительные поля, которые содержат информацию, необходимую для отправки писем. Например, при отправке массовых сообщений электронной почты в файл получателя необходимо включить адрес электронной почты.
 - c** Нажмите кнопку ОК.
- 5** В диалоговом окне "Сохранить список?" выполните одно из описанных ниже действий.
 - a** Чтобы сохранить список локально для использования в будущем, нажмите "Да".
 - b** Если список необходимо использовать только один раз, нажмите "Нет", а затем снова ОК. При выборе этого варианта список получателей автоматически сохраняется как временный файл, который будет удален после использования.
- 6** В диалоговом окне "Получатели рассылки" выполните описанные ниже действия.
 - Снимите флажки для удаления получателей из переписки.
 - Установите флажки для включения получателей в переписку.

Завершив редактирование получателей, нажмите кнопку ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно повторно открыть диалоговое окно "Получатели рассылки", нажав "Настроить получателей" на панели инструментов On Demand Integration.

- 7 Нажмите "Настроить сообщение", чтобы вставить поля Oracle CRM On Demand или автотекст в документ Word. Дополнительные сведения о кнопке "Настроить сообщение" см. в разделе [Использование шаблона "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 748).
- 8 Нажмите "Просмотр" и с помощью кнопок со стрелками пролистайте сообщения, посмотрев, как они будут выглядеть при печати или отправке по электронной почте.
Дополнительные сведения о кнопке "Просмотр" см. в разделе [О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Объединение почты для Word"](#) (на стр. 749).
- 9 Нажмите "Распечатать или отправить сообщение" и выполните одно из описанных ниже действий.
 - a Для отправки в другой документ Word выберите "Объединение в документ".
 - b Для печати выберите "Объединение на принтер".
 - c Для массовой рассылки по электронной почте выберите "Отправка по электронной почте".
 - d Для массовой рассылки по факсимильной связи выберите "Отправить по факсимильной связи".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для распространения переписки в виде массовой рассылки по факсимильной связи необходимо сначала настроить Microsoft Office. Для получения дополнительных сведений выполните поиск слова "факс" в справочных файлах Microsoft Office.
- 10 (Не обязательно) Нажмите "Регистрировать как действие On Demand" для создания отдельной операции Oracle CRM On Demand, которая будет связана с каждым контактом, выбранным для объединения почты. Поле "Описание" этой операции автоматически заполняется текстом шаблона. В диалоговом окне "Задачи" заполните необходимые поля, а затем нажмите "Сохранить".

Использование шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Используя шаблон "Отчеты и анализ для Excel", можно загрузить данные Oracle CRM On Demand в Microsoft Excel для создания отчетов. Этот раздел содержит следующие темы:

- [О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel"](#) (на стр. 754)
- [О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#) (на стр. 754)
- [Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#) (на стр. 755)
- [Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#) (см. ["Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#)" на стр. 755)

О панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" содержит панель инструментов On Demand Integration, которую можно использовать для создания отчетов с использованием данных из Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Office 2007 панель инструментов On Demand Integration находится на вкладке "Надстройки". Нажмите вкладку "Надстройки" для отображения всех инструментов On Demand Integration.

В следующей таблице описана панель инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel".

Варианты панели инструментов	Описание
Настроить отчет On Demand	Позволяет зарегистрироваться в Oracle CRM On Demand и загрузить данные в Excel.
Обновить отчет On Demand	Обновление данных, просматриваемых в Excel, с учетом самых последних данных из Oracle CRM On Demand.

О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" позволяет загрузить данные Oracle CRM On Demand и манипулировать ими в Microsoft Excel. При нажатии кнопки "Настроить отчет On Demand" на панели инструментов On Demand Integration в шаблоне "Отчеты и анализ для Excel" появляется диалоговое окно "Настройка отчетов". Диалоговое окно "Настройка отчетов" позволяет редактировать существующие отчеты, создавать новые отчеты и удалять существующие отчеты. В следующей таблице описаны команды, доступные в диалоговом окне "Настройка отчетов".

Кнопка	Примечания
Изменить отчет	Изменение настроек фильтра и полей, входящих в выбранный отчет.
Новый отчет	Создание пользовательского отчета для выбранного типа записи. Можно задать критерии фильтрации для каждого стандартного и пользовательского поля для этого типа записи. Дополнительные сведения о задании критериев фильтрации в списках см. в разделе Работа со списками (на стр. 77).
Удалить отчет	Удаление отчета из рабочей книги Excel.
Выполнить отчет	Выполнение текущего выбранного отчета. После выполнения отчет добавляется в рабочую книгу как новый рабочий лист.

Кнопка	Примечания
Выход	Выход из диалогового окна "Настройка отчетов".

Загрузка шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Шаблон "Отчеты и анализ для Excel" добавляет в Microsoft Excel панель инструментов Oracle CRM On Demand Integration. Далее описывается процедура загрузки шаблона.

Порядок загрузки шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand.
- 2 Перейдите на вкладку "Поддержка".
- 3 Щелкните ссылку входа на страницу поддержки "My Oracle Support".
- 4 Нажмите кнопку "Вход" и введите свои регистрационные данные.
- 5 В поле поиска по базе знаний введите 433624.1 и запустите процедуру поиска.
- 6 Щелкните ссылку на шаблон отчетов и анализа Oracle для Excel.
- 7 Чтобы загрузить шаблон (ZIP-файл), следуйте инструкциям, представленным на данной веб-странице.
- 8 Распакуйте ZIP-файл в локальный каталог.

Создание отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"

Этот раздел содержит следующие темы:

- Выполнение существующих отчетов
- Создание новых отчетов

Выполнение существующих отчетов

Ниже приводится процедура выполнения существующего отчета с использованием шаблона "Отчеты и анализ для Excel". Дополнительный шаг описывает процесс редактирования отчета. После выполнения отчета можно работать с данными в рабочей книге. Можно создавать сводные таблицы, сводные диаграммы и графики, а также вычислять поля, используя информацию из рабочих листов отчета.

ПРИМЕЧАНИЕ. При добавлении сводных таблиц, сводных диаграмм, а также графиков и диаграмм их необходимо создавать в новых рабочих листах; в противном случае при обновлении отчетов возможна перезапись этих объектов.

Порядок выполнения существующих отчетов

- 1** Откройте файл шаблона Excel.
- 2** На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Настроить отчет On Demand".
- 3** В диалоговом окне "CRM On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.
- 4** В диалоговом окне "Настройка отчетов" в раскрывающемся списке "Выбор типа записи" выберите тип записи для отчета. Доступны следующие варианты: "Субъект", "Контакт", "Бизнес-возможность", "Зацепка", "Запрос на обслуживание" и "Решение".

Доступные для выбранного типа записи отчеты отображаются в списке "Доступные отчеты". Можно отредактировать существующий отчет, удалить существующий отчет или создать новые отчеты. Дополнительные сведения о диалоговом окне "Настройка отчетов" см. в разделе [О создании отчетов с помощью шаблона "Отчеты и анализ для Excel"](#) (на стр. 754). Дополнительные сведения о создании новых отчетов см. в разделе "Создание новых отчетов" в данной теме.

- 5** Выберите существующий отчет из списка "Доступные отчеты".
- 6** (Не обязательно) Нажмите "Изменить отчет" для изменения настроек фильтра и полей, входящих в выбранный отчет.
 - a** В диалоговом окне "Задание отчета" на вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить.

Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
 - b** На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию, и нажмите кнопку ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. В отчет можно включить не более 100 полей.

- 7** Нажмите "Выполнить отчет".

Требуемые данные вставляются в рабочую книгу Excel как новый рабочий лист, метка которого совпадает с именем отчета.
- 8** Нажмите "Выход" в диалоговом окне "Настройка отчетов", чтобы перейти к редактированию данных в Excel.
- 9** Нажмите "Обновить отчет On Demand" для обновления данных, редактируемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. При нажатии кнопки "Обновить отчет On Demand" информация в каждом рабочем листе рабочей книги заменяется самой последней информацией из Oracle CRM On Demand.

Создание новых отчетов

Ниже приводится процедура создания и выполнения нового отчета с использованием шаблона "Отчеты и анализ для Excel".

Порядок создания новых отчетов

- 1 Откройте файл шаблона Word, который будет использован для создания отчета.
- 2 На панели инструментов On Demand Integration нажмите "Настроить отчет On Demand".
- 3 В диалоговом окне "CRM On Demand – Регистрация" заполните необходимые поля и нажмите "Регистрация" для регистрации в Oracle CRM On Demand.
- 4 В диалоговом окне "Настройка отчетов" в раскрывающемся списке "Выбор типа записи" выберите тип записи для отчета. Доступны следующие варианты: "Субъект", "Контакт", "Зацепка", "Бизнес-возможность", "Запрос на обслуживание" и "Решение".

Доступные для выбранного типа записи отчеты отображаются в списке "Доступные отчеты".

- 5 Нажмите "Новый отчет" для создания собственного запроса.

ПРИМЕЧАНИЕ. Создание нового отчета позволяет создать пользовательский отчет для выбранного типа записи. Можно задать критерии фильтрации для каждого стандартного и пользовательского поля для этого типа записи.

- 6 В диалоговом окне "Задание отчета" выполните описанные ниже действия.
 - a На вкладке "Фильтры" задайте критерии фильтрации данных, которые необходимо загрузить. Дополнительные сведения о создании фильтров см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).
 - b На вкладке "Поля" выберите поля, содержащие нужную информацию, и нажмите кнопку ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. В отчет можно включить не более 100 полей.

- 7 В диалоговом окне "Сохранение отчетов" введите в поле "Имя отчета" имя этого отчета для использования в будущем, а затем нажмите "Сохранить".
- 8 В диалоговом окне "Настройка отчетов" выберите только что созданный отчет и нажмите "Выполнить отчет".

Созданный отчет появляется в Excel как рабочий лист, метка которого совпадает с указанным именем.
- 9 Добавив все необходимые отчеты, нажмите "Выход", чтобы закрыть диалоговое окно "Настройка отчетов" и перейти к работе с данными в рабочем листе.
- 10 Нажмите "Обновить отчет On Demand" для обновления данных, редактируемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных в Oracle CRM On Demand.

Нажатие "Обновить отчет On Demand" приводит к обновлению каждого рабочего листа в рабочей книге.

Использование мастера сегментации

Мастер сегментации используется для определения сегментов контактов на основе нескольких типов записей. Сегмент – это список контактов из Oracle CRM On Demand. В данный раздел включены следующие темы:

- [О панели инструментов целевого построителя в мастере сегментации](#) (на стр. 758)
- [О мастере сегментации](#) (на стр. 758)
- [Загрузка мастера сегментации](#) (на стр. 759)
- [Создание сегментов](#) (на стр. 760)
- [Загрузка сегментов в сеть](#) (на стр. 762)
- [Экспорт сегментов](#) (на стр. 763)

О панели инструментов целевого построителя в мастере сегментации

В мастере сегментации содержится панель инструментов "Целевой построитель", используемая для создания сегментов контактов с помощью данных из Oracle CRM On Demand.

В следующей таблице описывается панель инструментов "Целевой построитель" в мастере сегментации.

Варианты панели инструментов	Описание
Управлять сегментами	Создание и обновление сегментов с помощью данных из Oracle CRM On Demand, а также экспорт сегментов в CSV-файлы.
Обновление сегмента	Обновление данных, просматриваемых в Microsoft Excel, с учетом самых последних данных из Oracle CRM On Demand.
Загрузка сегментов в сеть	Загрузка списка сегментов из мастера сегментации в Oracle CRM On Demand.

О мастере сегментации

Мастер сегментации используется для создания сегментов контактов (т. е. списков контактов) на основе комбинации полей субъектов, контактов, возможностей и запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Построенные сегменты представляют собой многомерные списки клиентов для целевых кампаний.

Ниже описываются типы создаваемых сегментов.

- **Динамический сегмент.** Динамические сегменты обновляются по мере необходимости. При обновлении динамического сегмента сохраненные с ним фильтры повторно применяются к записям в Oracle CRM On Demand, а сегмент обновляется, чтобы включить новые записи. Новый сегмент перезаписывает предыдущий сегмент.
- **Статический сегмент.** Статические сегменты представлены как снимки. Для статического сегмента также можно вручную выбрать контакты для включения в список. Статические сегменты не обновляются.
- **Внешний сегмент.** Внешние сегменты основаны на данных из внешней системы или источника. Мастер сегментации находит записи Oracle CRM On Demand, соответствующие внешнему списку данных, и возвращает связанные контакты.

Кроме того, мастер сегментации позволяет:

- загружать сегменты в Oracle CRM On Demand в виде получателей кампаний,
- экспортировать сегменты как CSV-файлы.

Сценарий использования мастера сегментации

Группа маркетинга планирует проведение в Германии маркетингового мероприятия для руководителей из автотранспортного сектора. Данное мероприятие позволит руководителям компании способствовать закрытию крупных активных возможностей до конца квартала.

Чтобы создать сегмент для поддержки данной деловой потребности, следует применить следующие фильтры:

- "Должность контакта" – "Президент".
- "Местоположение субъекта" – "Германия".
- "Отрасль субъекта" – "Автотранспорт".
- "Этап продаж возможности" – "Возможность переговоров".
- Доход больше 1000000 евро.

Построенный сегмент представляет собой список контактов в Oracle CRM On Demand, соответствующих всем заданным критериям.

Например, для включения в данный список запись контакта должна (кроме должности "Президент") быть связана с записями субъекта и возможности, соответствующими критериям для данных типов записей.

Загрузка мастера сегментации

В мастере сегментации содержится панель инструментов "Целевой построитель", используемая для создания сегментов контактов на основе данных из Oracle CRM On Demand. Ниже приводится процедура загрузки мастера сегментации (файл Excel).

Порядок загрузки мастера сегментации

- 1 Щелкните ссылку "Обучение и поддержка" вверху окна Oracle CRM On Demand и войдите на страницу поддержки "My Oracle Support".
Если у вас уже есть учетная запись Oracle.com, на страницу "My Oracle Support" можно войти без регистрации. Если учетной записи Oracle.com нет, перед входом необходимо зарегистрироваться в качестве нового пользователя.
- 2 На странице "My Oracle Support" нажмите кнопку "Загрузки" и затем кнопку "Мастер сегментации".
- 3 Чтобы загрузить шаблон (ZIP-файл), следуйте инструкциям, представленным на данной веб-странице.
- 4 Распакуйте ZIP-файл в локальный каталог.

Создание сегментов

При создании сегмента сначала указывается его тип. Затем задаются фильтры для определения сегмента, вводится его имя и создается сам сегмент на основе записей Oracle CRM On Demand.

Ниже приводится процедура создания сегмента.

Перед началом работы. Убедитесь, что введенные значения фильтров соответствуют значениям в записях, которые требуется включить в сегмент. Дополнительные сведения о фильтрации списков в Oracle CRM On Demand см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

ПРИМЕЧАНИЕ. Мастер сегментации не поддерживает поля списков множественного выбора.

Порядок создания сегмента

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3 При появлении запроса выберите любой вариант, разрешающий макросы.
- 4 При появлении запроса выполните вход, используя адрес электронной почты и пароль для Oracle CRM On Demand.
- 5 В окне "Управлять сегментами" нажмите кнопку "Создать".
- 6 В окне "Создать сегмент" выберите тип сегмента.
 - **Динамический.** Позволяет сохранять критерии для сегмента и обновлять сегмент на основе последних данных из Oracle CRM On Demand.
 - **Статический.** Позволяет сначала профильтровать список контактов, а затем выбрать контакты, включаемые в сегмент.

- **Внешний.** Позволяет использовать внешний список данных (внешний CSV-файл) для извлечения списка контактов из Oracle CRM On Demand. Сегменты данного типа можно создавать на основе сторонних файлов, приобретенных или извлеченных из других внутренних систем обработки данных.

Мастер сегментации создает сегмент путем нахождения записей в Oracle CRM On Demand, соответствующих записям в CSV-файле. Можно задавать поля, используемые для сопоставления записей.

- 7 (Только динамические или статические сегменты.) В окне "Задать фильтры сегментов" задайте фильтры для применения к различным типам записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Значение фильтров для числовых полей необходимо вводить без разделения тысяч. В качестве десятичного разделительного знака требуется использовать точку (.). Например, введите 1000.50 для одной тысячи долларов и пятидесяти центов в поле валюты США.

- a Перейдите на вкладку, соответствующую типу записей для первого фильтра.
При настройке фильтров для любого типа записей в сегмент включаются контакты, связанные с записями, соответствующими указанным критериям.
- b Выберите поле, условие и значение фильтра, чтобы определить первый фильтр.
- c Повторяйте шаги a и b до тех пор, пока не будут определены все фильтры для данного сегмента.
- d Нажмите "Сохранить сегмент"

- 8 (Только внешние сегменты.) Задайте сегменты, как описано ниже.

- a В окне "Внешний список" укажите тип записей, содержащихся во внешнем списке, а также задайте, требуется ли применять дополнительные фильтры контактов.
- b В окне "Найти внешний список" выберите CSV-файл.
- c В окне "Внешний список" выберите поля, которые должны использоваться в мастере сегментации для определения соответствий между CSV-файлом и полями Oracle CRM On Demand. Затем сопоставьте поля из CSV-файла соответствующим полям Oracle CRM On Demand и нажмите кнопку "Сохранить".

- 9 В окне "Сохранить сегмент" введите имя сегмента и нажмите кнопку "Сохранить".

Мастер сегментации создает список контактов записей, соответствующих всем заданным критериям. Данный список появляется в последней созданной электронной таблице с меткой, соответствующей имени сегмента.

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании сегмента мастер сегментации возвращает только те записи, к которым у пользователя есть доступ в Oracle CRM On Demand.

- 10 (Необязательно, только статические сегменты.) Выберите или очистите контакты в окне "Участники списка" и нажмите кнопку "Сохранить".

Ниже приводится процедура обновления динамического сегмента.

ПРИМЕЧАНИЕ. При обновлении динамический сегмент перезаписывается и восстановлению не подлежит.

Порядок обновления динамического сегмента

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Обновить сегмент".
- 3 В окне "Обновить динамические сегменты" выберите сегмент.
- 4 Нажмите кнопку "Обновить".

Ниже приводится процедура обновления динамического или статического сегмента

Порядок обновления динамического или статического сегмента

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3 Выберите динамический или статический сегмент, который требуется обновить.
- 4 Нажмите кнопку "Правка".
- 5 Выполните одно из описанных ниже действий.
 - Для статических сегментов: выберите или удалите контакты в окне "Выбор участников сегмента".
 - Для динамических сегментов обновите фильтры.
- 6 Нажмите кнопку "Сохранить".

Мастер сегментации создает сегмент на основе последних определенных критериев.

Загрузка сегментов в сеть

Сегменты, созданные в мастере сегментации, можно загрузить в Oracle CRM On Demand. При загрузке сегмента в сеть Oracle CRM On Demand связывает контакты в списке с кампанией в Oracle CRM On Demand. Данные контакты появляются в разделе "Получатели" на странице "Сведения о кампании".

Ниже приводится процедура загрузки сегмента в Oracle CRM On Demand.

Перед началом работы. В Oracle CRM On Demand создайте кампанию, которую требуется связать с данным сегментом.

Порядок загрузки сегмента в сеть

- 1 Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2 На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Загрузить сегменты в сеть".
- 3 В окне "Загрузить сегменты в сеть" выполните описанные ниже действия.

- a** Выберите сегменты, которые требуется загрузить в сеть.
- b** Выберите кампанию для данного сегмента.
- c** Выберите состояние доставки для получателей загрузки.
Выбранное значение отображается в столбце "Состояние доставки" в разделе "Получатели" на странице "Сведения о кампании".
- d** Нажмите кнопку "Загрузить в сеть".

ПРИМЕЧАНИЕ. В одну кампанию можно загрузить не более 30000 получателей.

Экспорт сегментов

Сегменты можно экспортировать как CSV-файлы, которые удобны для передачи третьим сторонам. Ниже приводится процедура экспорта сегментов.

Порядок экспорта сегмента

- 1** Откройте файл шаблона мастера сегментации (Excel).
- 2** На панели инструментов "Целевой построитель" нажмите "Управлять сегментами".
- 3** В окне "Управлять сегментами" выберите сегменты для экспорта и нажмите кнопку "Экспорт".
- 4** Поля, которые требуется включить, перенесите в область "Выбранные поля", упорядочите требуемым образом, а затем нажмите кнопку "Экспорт".
- 5** В окне "Сохранить как" укажите имя файла и сохраните его в выбранном месте.

14 Отчеты

Главная страница отчетов используется для создания и просмотра отчетов и диаграмм бизнес-данных. На этой странице отображается каталог доступных отчетов. Она служит исходным пунктом для выполнения, печати и сохранения отчетов. Пользователь, роль которого включает привилегию "Управление пользовательскими отчетами", может также создавать на этой странице собственные отчеты, делая их доступными другим сотрудникам компании.

Для изменения возможностей просмотра различных записей или книг используется селектор книг. Дополнительные сведения о возможностях просмотра записей и о том, какие записи доступны для просмотра, см. в разделе [О просмотре записей в аналитике](#) (см. "О видимости записей в аналитике" на стр. 766).

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменения, внесенные в поля "Язык по умолчанию", "Валюта" и "Страна" на страницах "Личный профиль", не отражаются в отчетах и аналитике до выхода из системы и повторного входа. Кроме того, в зависимости от языка, установленного по умолчанию в компании, некоторые элементы в отчетах могут отображаться на языке, отличном от личного языка по умолчанию. Даже если какое-либо изменение, внесенное в часовой пояс пользователя, не отражается в отчетах, при следующем входе в систему для переменных сеанса инициализируется другой набор значений, который зависит от значения часового пояса.

Примечание для начинающих пользователей. Некоторые отчеты обновляются по ночам, поэтому данные в них могут не выводиться первые 24 часа после первого входа в систему. Например, в отчетах об эффективности продаж данные в течение этого периода отображаться не будут.

Отчеты бывают двух типов:

- **Пользовательские отчеты.** Это отчеты, создаваемые самими пользователями. Они доступны в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" на главной странице отчетов. Пользователь может открывать ранее созданные им отчеты с помощью ссылки "Мой анализ". Для доступа к общим отчетам, созданным другими пользователями, используется ссылка "Совместные пользовательские анализы". Дополнительные сведения о доступе к имеющимся пользовательским отчетам см. в разделе [Настройка папок отчетов](#) (на стр. 780). Для создания собственного отчета воспользуйтесь ссылкой создания анализа. Дополнительные сведения о создании собственных отчетов см. в разделе [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792).
- **Встроенные отчеты.** Эти отчеты изначально встроены в Oracle CRM On Demand. Они доступны на главной странице отчетов в разделах "Экспресс-списки", "Анализ канала распространения", "Эффективность продаж", "Клиенты", "Обслуживание" и "Эффективность маркетинга". Изменение или удаление встроенных отчетов невозможно. Впрочем, их можно открывать, изменять и затем сохранять под другими именами. Встроенные отчеты можно брать за основу при создании новых пользовательских отчетов. Дополнительные сведения о встроенных отчетах см. в разделе [О встроенных отчетах](#) (на стр. 774).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

[О просмотре записей в аналитике](#) (см. "[О видимости записей в аналитике](#)" на стр. 766)

[О встроенных отчетах](#) (на стр. 774)

[О пользовательском финансовом календаре в Oracle CRM On Demand Answers](#) (на стр. 778)

[Управление отчетами](#) (на стр. 780)

[Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792)

[Об ограничениях в отчетах](#) (на стр. 794)

[Информационные панели](#) (на стр. 1079)

[Оптимизация производительности](#) (на стр. 1073)

О видимости записей в аналитике

Видимость в аналитике зависит от настроек нескольких параметров, которые применяются в следующем порядке:

- 1 Параметр "Доступ ко всем данным в аналитике" (в полномочиях роли)
- 2 Параметр "Создание отчетов о предметных областях" в профиле пользователя
- 3 Параметр "Исторические предметные области" в профиле пользователя
- 4 Книги и селектор книг
- 5 Делегирование пользователя
- 6 Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (в профилях компании и пользователя)

С помощью этих параметров администратор компании может управлять отображением записей в выполняемых отчетах. Например, руководитель может просматривать собственные возможности и возможности своих подчиненных, а ограничение в настройках торгового представителя позволяют ему просматривать только те возможности, которые относятся к этому торговому представителю.

Параметр "Доступ ко всем данным в аналитике"

Пользователям, роль которых включает полномочие на доступ ко всем данным в аналитике, разрешен просмотр всех данных в организации, включая записи с отметкой "Личное". Это полномочие обычно предоставляется администратору компании и имеет приоритет над всеми остальными настройками просмотра в аналитике.

Если роль пользователя не включает полномочие на доступ ко всем данным в аналитике, возможность просмотра данных в отчетах для пользователей будет зависеть от настройки просмотра в аналитике, заданной в профиле пользователя или компании.

Параметр "Создание отчетов о предметных областях"

Этот параметр обычно используется для всех пользователей в организации, которые не являются администраторами компании. Значение этого параметра можно задать и в профиле компании, и в профиле пользователя. Если значение этого параметра не задано в профиле пользователя, применяется значение из профиля компании. Этот параметр имеет следующие значения:

- **Просмотр менеджера.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, относящиеся к его непосредственным подчиненным, включая записи с отметкой "Личное".
- **Просмотр команды.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, совместно используемые с другими членами групп и команд для возможностей и субъектов.

Историческая предметная область

Этот параметр обычно используется для всех пользователей в организации, которые не являются администраторами компании. Значение этого параметра можно задать и в профиле компании, и в профиле пользователя. Если значение этого параметра не задано в профиле пользователя, применяется значение из профиля компании.

Для этого параметра можно задать следующие значения:

- **Просмотр менеджера.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, относящиеся к его непосредственным подчиненным, включая записи с отметкой "Личное".
- **Просмотр команды.** Позволяет пользователю просматривать собственные данные, а также все данные, совместно используемые с другими членами групп и команд для возможностей и субъектов.
- **Полный просмотр.** Сочетает просмотр менеджера и команды для просмотра данных, принадлежащих пользователю и его подчиненным, а также совместно используемых ими.

Книги и селектор книг

Если для пользователя задано значение "Полный просмотр", функция "Книги" позволяет осуществлять дальнейший контроль за отображением данных в отчетах. С помощью селектора книг на страницах отчетов можно ограничить просмотр только данными, содержащимися в книге или вложенных книгах (при их наличии). Эта функция доступна, только если пользователю назначена одна или несколько книг и используется предметная область аналитики (а не формирования отчетов). При наличии у пользователя полномочий на доступ ко всем данным в аналитике для него будут отображаться все данные независимо от того, какая из книг выбрана. Кроме того, параметр просмотра "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" имеет приоритет над параметром просмотра книг в аналитике.

Администратор компании может настроить книгу по умолчанию для селектора книг на страницах отчетов для каждого пользователя. Это значение можно указать в поле "Книга по умолчанию для аналитики" в профиле пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в качестве книги по умолчанию в профиле пользователя указана книга, которая не содержит данных или к которой не предоставлен доступ, выводится ошибка, указывающая, что доступ запрещен.

Делегирование пользователя

Дальнейшее управление отображением данных в отчетах осуществляется с помощью функции "Делегирование пользователя". С помощью селектора книг можно просматривать данные для любого пользователя, добавленного в список делегированных пользователей. Для просмотра данных отчета для определенного пользователя можно выбрать его имя в селекторе книг. Теперь в отчете отображаются данные выбранного пользователя, а не текущего пользователя. Однако настройка видимости в аналитике по-прежнему имеет силу. Например, если в список делегированных пользователей добавлен Райан, для которого задано значение "Просмотр менеджера" для параметра просмотра в аналитике, для текущего пользователя не будут отображаться те же данные в отчете, что и для Райана, если для него не задано значение "Просмотр менеджера".

Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"

Этот элемент управления присутствует как в профиле компании, так и в профилях пользователей. Он определяет, будет ли учитываться в Oracle CRM On Demand Answers параметр разрешения на чтение всех записей для типов записей роли. Если для этого элемента управления в профиле компании установлено значение "Да" или в профиле пользователя указано значение "Да" либо "Пусто" и для какого-либо типа записи установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", пользователь может просматривать все записи для этого типа записи в отчетах. Если эти условия не соблюдены, в Oracle CRM On Demand Answers принудительно применяются настройки просмотра по умолчанию, которые определены в предметных областях аналитики и формирования отчетов.

Если для пользователя включено разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли, то Oracle CRM On Demand Answers игнорирует настройку просмотра в типах записей с установленным флажком "Разрешение на чтение всех записей" в определении роли. Для других типов записей в Oracle CRM On Demand Answers принудительно применяется отображение на основе настройки просмотра по умолчанию для исторической предметной области и предметных областей формирования отчетов. Например, если для профиля включено разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли, для предметных областей формирования отчетов задано значение "Просмотр менеджера" и флажок "Разрешение на чтение всех записей" установлен для типов записей сделок, но не для типов записей контактов, то при выполнении отчета отображаются все сделки, но только для контактов текущего пользователя и его подчиненных.

При использовании параметра просмотра типа "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" в аналитике компаниям и администраторам компаний следует учитывать следующие моменты:

- Параметр просмотра типов записей в зависимости от роли имеет приоритет над параметром просмотра книг. Если при выборе книги в селекторе книг включен просмотр типов записей в зависимости от роли и в типе записи для этой роли установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", отображаются все записи для этого типа записи, а не только записи, содержащиеся в этой книге.
- Параметр просмотра типов записей в зависимости от роли имеет приоритет над настройками просмотра в аналитике для иерархии пользователей и делегирования пользователей. Если при выборе пользователя в селекторе книг включен просмотр типов записей в зависимости от роли и в объекте для этой роли установлен флажок "Разрешение на чтение всех записей", отображаются все записи для этого типа записи, а не только те записи, которые должны отображаться для выбранного пользователя.
- В отчетах с двумя и более типами записей отображение записей зависит от того, к какому из типов записей применены самые строгие ограничения на просмотр. Например, если для типа записи контакта включен просмотр типов записей в зависимости от роли, а для типа записи сделки не

включен, и в отчете присутствуют оба этих типа записей, в аналитике отображаются только сделки, к которым имеет доступ пользователь, и связанные с ними контакты.

- В исторических предметных областях доступ к типу записи работника всегда предоставляется на основе режима "Просмотр менеджера", однако это ограничение не относится к предметным областям в реальном времени. Просмотр типов записей в зависимости от роли не влияет на это ограничение.
- Доступ к квотам пользователей всегда предоставляется на основе режима "Просмотр менеджера" как в предметных областях в реальном времени, так и в исторических предметных областях. Просмотр типов записей в зависимости от роли не влияет на этот режим.

Безопасность и просмотр данных в предметных областях аналитики и отчетов

Данные, которые выводятся в отчетах, зависят от параметров безопасности и просмотра данных, определенных для типов записей, и параметров просмотра по умолчанию, определенных для предметных областей аналитики и формирования отчетов. Большинство типов записей являются защищенными во всех предметных областях, но существует ряд исключений из этого правила для поддержки потребностей отчетности в области связанных типов записей, даже когда эти типы в явном виде не принадлежат пользователю и не используются им совместно. Например, тип записи "организация" является защищенным только в тех предметных областях, где он является основным типом записи; в остальных предметных областях он используется без ограничений.

Ведение типа записи без ограничений в предметной области позволяет создавать отчет о связях между типами записей. Например, в предметной области "История зацепок" можно создать отчет о зацепках, принадлежащих пользователю или совместно используемых им, и связанных с этими зацепками организациях, даже если эти связанные организации не принадлежат пользователю и не используются им совместно.

Следующая таблица описывает просмотр типов записей в предметных областях аналитики.

Тип записи	Предметная область	Просмотр менеджера	Просмотр команды	Полный просмотр
Организация	Адрес субъекта	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	История конкурента субъекта (организации)	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	История организаций и партнеров	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	История организации и связанной организации	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено

Тип записи	Предметная область	Просмотр менеджера	Просмотр команды	Полный просмотр
	История контакта организации	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	История организации	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	История команды организации	Защищается на основе видимости команды	Защищается на основе видимости команды	Защищается на основе видимости команды
	Другие предметные области	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Конкурент организации	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Партнер организации	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Субъект (организация), связанный с организацией	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Операция	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Актив	Все	Защита на основе типа записи "субъект" (организация)	Защита на основе типа записи "субъект" (организация)	Защита на основе типа записи "субъект" (организация)
Действие для вызова	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Кампания	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Контакт	История команды контакта	Защищается на основе видимости команды	Защищается на основе видимости команды	Защищается на основе видимости команды
	Другие предметные области	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Интересы контакта	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Выручка	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено

Тип записи	Предметная область	Просмотр менеджера	Просмотр команды	Полный просмотр
контакта				
Дилер	История дилера	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
	Другие предметные области	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Работник	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Домохозяйство	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Медицинское образование	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Бизнес-возможность	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Конкурент для возможности	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Партнер для возможности	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Портфель	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено
Выручка от продукта	Все	Обеспечено	Защита на основе типа записи "сделка" выручки от продукта	Защита на основе типа записи "сделка" для просмотра менеджера и на основе типа записи "сделка" выручки от продукта для просмотра команды
Квота	Все	Защищается на основе видимости менеджера	Защищается на основе видимости менеджера	Защищается на основе видимости менеджера
Связанный контакт	Все	Без ограничений	Без ограничений	Без ограничений
Запрос на обслуживание	Все	Обеспечено	Обеспечено	Обеспечено

Следующая таблица описывает просмотр типов записей в предметных областях формирования отчетов.

Тип записи	Предметная область	Просмотр менеджера	Просмотр команды
Организация	Организации	Обеспечено	Обеспечено
	Организации и конкуренты	Обеспечено	Обеспечено
	Организации и партнеры	Обеспечено	Обеспечено
	Субъекты (организации) и связанные организации	Обеспечено	Обеспечено
	Пользовательские объекты 1, 2, 3 и субъекты	Обеспечено	Обеспечено
	Другие предметные области	Без ограничений	Без ограничений
Конкурент организации	Все	Без ограничений	Без ограничений
Партнер организации	Все	Без ограничений	Без ограничений
Субъект (организация), связанный с организацией	Все	Без ограничений	Без ограничений
Операция	Общие мероприятия	Защищается на основе видимости команды	Защищается на основе видимости команды
	Другие предметные области	Обеспечено	Обеспечено
Актив	Все	Защищается на основе объекта "субъект" (организация)	Защищается на основе объекта "субъект" (организация)
Кампания	Все	Без ограничений	Без ограничений

Тип записи	Предметная область	Просмотр менеджера	Просмотр команды
Контакт	Все	Обеспечено	Обеспечено
Пользовательские объекты 1-15	Все	Обеспечено	Обеспечено
Работник	Все	Без ограничений	Без ограничений
Домохозяйство	Все	Обеспечено	Обеспечено
Зацепка	Все	Обеспечено	Обеспечено
Бизнес-возможность	Все	Обеспечено	Обеспечено
Конкурент для возможности	Все	Без ограничений	Без ограничений
Партнер для возможности	Все	Без ограничений	Без ограничений
Выручка от продукта	Все	Обеспечено	Защита на основе типа записи "сделка" выручки от продукта
Квота	Все	Защищается на основе видимости менеджера	Защищается на основе видимости менеджера
Связанный контакт	Все	Без ограничений	Без ограничений
Запрос на обслуживание	Все	Обеспечено	Обеспечено

Примечания:

1. Просмотр типов записей в зависимости от роли включен для всех типов записей.
2. Просмотр книг в Oracle CRM On Demand Answers включен для следующих типов записей: "Организация", "Операция", "Актив" (на основе организации), "Контакт", "Домохозяйство", "Зацепка", "Сделка", "Выручка от продукта", "Запрос на обслуживание" и "Пользовательские объекты 1 - 15".

Просмотр книг в предметных областях отчетов выводит записи в текущей книге, а в предметных областях аналитики и во вложенных книгах.

О встроенных отчетах

В приложение Oracle CRM On Demand включены встроенные отчеты, которые нельзя изменить или удалить. Однако эти отчеты можно открыть, изменить и сохранить под другими именами или создать на их основе новый пользовательский отчет. Эти отчеты отображаются на главной странице отчетов в следующих разделах:

- Экспресс-списки
- Анализ канала распространения
- Эффективность продаж
- Клиенты
- Обслуживание
- Эффективность маркетинга
- Отслеживание использования

Экспресс-списки

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Сделки по организациям	Отображение списка всех возможностей по субъектам
Возможности по этапам продаж	Отображение списка всех возможностей по этапам продаж
Действия по возможностям	Создание и анализ списка всех действий по возможностям
Организации по торговым представителям	Отображение списка всех субъектов по торговым представителям
Список рассылки контактов	Отображение и печать списка всех контактов по субъектам
Список работников	Отображение полного списка пользователей Oracle CRM On Demand, работающих в компании

Анализ канала распространения

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Анализ канала распространения	Анализ канала распространения для определения возможностей и задач
Анализ выручки для возможности	Анализ выручки для возможности
Анализ качества канала распространения	Оценка качества сделок и определение самых важных сделок, которые можно назначить целевыми и оперативно закрыть.
Анализ канала распространения команды	Анализ сделок по командам
Лучшие 10 возможностей	Просмотр и анализ десяти лучших сделок
Исторический анализ канала распространения	Исторический анализ канала распространения для оценки текущих показателей по сравнению с предыдущими ожиданиями.
Ежеквартальный исторический анализ ожидаемой выручки	Сравнение исторической ожидаемой выручки с текущей выручкой по кварталам
Ежеквартальный исторический анализ выручки для возможности	Сравнение исторической выручки для возможности с текущей выручкой по кварталам
Анализ квартальной выручки на момент закрытия	Сравнение выручки на момент закрытия последнего квартала с текущей выручкой
Возможность – Ожидаемая выручка – Выручка на момент закрытия	Оценка показателей ежеквартальной выручки на основе одного представления
Анализ истории этапов продаж	Анализ деятельности канала распространения и других метрик для истории этапов продаж

Эффективность продаж

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Список лучших по показателям	Просмотр, анализ и определение лучших исполнителей по областям, отраслям и т. д.
Анализ эффективности квартальных продаж	Анализ эффективности квартальных продаж по подчиненным
Анализ эффективности продаж команды	Анализ эффективности продаж по командам

Имя отчета	Описание
Анализ деятельности команды	Анализ деятельности команд для повышения их эффективности
Анализ процента реализации команды	Оценка эффективности команды по проценту реализации
Анализ среднего цикла продаж команды	Анализ эффективности среднего цикла продаж по командам

Клиенты

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Анализ количества возможностей организаций	Анализ совокупного числа субъектов (организаций) с возможностями для различных демографических данных
Анализ количества организаций	Анализ совокупного числа субъектов для различных демографических данных
Анализ контактов по возможностям	Анализ совокупного числа контактов с возможностями по нескольким критериям
Анализ контактов по организации	Анализ совокупного числа контактов по критериям субъектов
Лучшие 10 клиентов	Просмотр и анализ десяти лучших субъектов
Анализ организаций	Анализ субъектов и клиентов
Выручка на момент закрытия согласно анализу организаций	Анализ выручки на момент закрытия в зависимости от демографических данных по субъектам

Обслуживание

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Анализ обслуживания	Выявление важных проблем обслуживания и отслеживание тенденций обслуживания в своей области.
Список отчетов об обслуживании	Просмотр списка важных запросов на обслуживание. Эти данные обновляются ежедневно.
Анализ распределения по срокам текущих запросов на	Анализ и ведение распределения запросов на

Имя отчета	Описание
обслуживание	обслуживание по срокам.
Анализ открытых запросов на обслуживание	Оценка и анализ открытых запросов на обслуживание.
Анализ числа запросов на обслуживание	Оценка и анализ совокупного числа запросов на обслуживание.
Анализ обслуживания команды	Анализ запросов на обслуживание по участникам команды

Эффективность маркетинга

Следующая таблица содержит:

Имя отчета	Описание
Состояние активных кампаний	Анализ метрик эффективности активных кампаний.
Результаты завершенных кампаний	Построение диаграммы и сравнение конкретных метрик эффективности завершенных кампаний.
Эффективность кампаний по названиям кампаний	Оценка выбранных метрик эффективности завершенных кампаний.
Эффективность кампаний по типам кампаний	Оценка выбранных метрик эффективности по типу завершенных кампаний.
Анализ отклика зацепок	Анализ распределения зацепок по срокам, откликов зацепок и тенденций состояний зацепок.
Анализ источника зацепок	Анализ тенденций объема зацепок в зависимости от их источника
Анализ источников возможностей по дате закрытия	Отслеживание тенденций источников зацепок для возможностей на основе даты закрытия возможности.
Анализ источников возможностей по дате создания	Отслеживание тенденций источников зацепок для возможностей на основе даты создания возможности.
Предполагаемый доход	Оценка будущей выручки на момент закрытия на основе предыдущих метрик эффективности.

Отслеживание использования

Отчеты отслеживания использования доступны пользователям, имеющим полномочия "Отслеживание использования". Информация представлена в следующей таблице.

Имя отчета	Описание
Приложение: анализ использования объекта	Анализ использования типа записи в приложении по календарным кварталам выбранного года.
Анализ принятия пользователем	Анализ принятия пользователем приложения на основе учетных записей пользователей.
Обзор настройки и конфигурации	Сводные сведения о настройке и конфигурации приложений для компании.
Входы в систему пользователей по ролям	Отображение и анализ входов пользователей в систему по ролям по календарному году и месяцу.
Входы в систему для первых 25 пользователей	Отображение и анализ входов наиболее активных пользователей в систему по календарному году и месяцу.
Первые 10 просмотров страниц	Отображение и анализ эффективности представлений первых 10 страниц приложения.
Эффективность аналитики	Отображение анализа эффективности запросов формирования отчетов и аналитики и информационных панелей.

Метрики отчетов

Следующие метрики отображаются в некоторых предыдущих отчетах:

- **Средний размер сделки.** Средний размер сделки в зависимости от выручки для сделки, пересчитанной в валюту по умолчанию пользователя.
- **Затраты на завершённую сделку.** Затраты, поделенные на число заключенных сделок.
- **Затраты на зацепку.** Затраты, поделенные на число зацепок.
- **СДИ (рентабельность инвестиций).** Коэффициент рентабельности инвестиций рассчитывается на основе общей выручки для сделок, полученной от компании (прибыль), и общих фактических затрат кампании (затраты). Используется следующая формула: (прибыль минус затраты) / затраты.
- **Процент реализованных сделок.** Процент реализованных сделок.

О пользовательском финансовом календаре в Oracle CRM On Demand Answers

В Oracle CRM On Demand Answers поддерживается несколько вариантов форм календаря:

- **Календарный квартал.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех

кварталов продолжительностью три месяца. Каждый месяц – это целый месяц, который начинается и заканчивается в один и тот же день.

- **Модель 5-4-4.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех кварталов продолжительностью три месяца. Первый месяц продолжается 5 недель, а второй и третий месяцы – 4 недели.
- **Модель 4-4-5.** Тип финансового календаря, в котором финансовый год может начинаться в любой день и месяц. Каждый финансовый год, включающий 12 месяцев, состоит из четырех кварталов продолжительностью три месяца. Первый и второй месяцы продолжаются 4 недели, а третий месяц – 5 недель.
- **Пользовательский финансовый календарь.** Тип финансового календаря с уникальными начальной и конечной датами для каждого года. Он позволяет компании выполнить уникальную обработку високосного года, состоящего из 35 недель.

Для всех типов календарей, за исключением пользовательского типа финансового календаря, уже создана размерность дат для 20 лет (с 2000 по 2020 г.). Поэтому компании, для которых определен тип календаря "Календарный квартал", "4-4-5" или "5-4-4", могут анализировать свои финансовые метрики для данных с датами из этого диапазона (с 2000 по 2020 г.). Анализировать данные по финансовым и календарным периодам с использованием и объединением данных для размерностей дат за пределами этого диапазона невозможно.

Компании, использующие пользовательский финансовый календарь, могут анализировать финансовые метрики только за те годы, которые определены в Oracle CRM On Demand. Например, если определен финансовый календарь для периода с 2000 по 2010 год, то можно анализировать финансовые метрики только за эти годы. Если дата создания, начала или окончания записи находится за пределами этого диапазона, эта запись тем не менее будет отображаться в отчетах Oracle CRM On Demand Answers до обращения или объединения через таблицу размерностей дат.

При использовании пользовательского финансового календаря необходимо учитывать следующие моменты:

- Если компания изменит стандартный или обычный тип финансового календаря (календарный квартал, модели 4-4-5, 5-4-4) на пользовательский финансовый календарь, это изменение вступит в силу не сразу. Для его выполнения компании необходимо запросить полный процесс ETL (извлечение, преобразование и загрузка).
- Если компания изменит стандартный или обычный тип финансового календаря на пользовательский финансовый календарь, нельзя будет анализировать исторические снимки канала распространения Oracle CRM On Demand Answers за те финансовые годы, которые не были определены в пользовательском финансовом календаре. Исторические снимки нельзя согласовать с новым определением календаря.
- Если компания изменит определение пользовательского финансового календаря для существующего года, это изменение не будет отражено до выполнения полного процесса ETL.
- Определение пользовательского финансового календаря для новых компаний и определения календарей на новые финансовые года для существующих компаний обрабатываются во время еженедельных обновлений.
- Поле кода финансового календаря в размерности дат можно использовать для расшифровки определения финансового календаря для компаний в стандартном или обычном финансовом календаре. Однако для компаний, использующих пользовательский финансовый календарь, не гарантируется совместимость этого кода, поэтому его нельзя достоверно расшифровать.

- Компаниям, использующим пользовательский финансовый календарь, необходимо ввести определения финансового календаря, начиная с самого раннего доступного года и последовательно продвигаясь вперед без каких-либо разрывов в определениях финансовых лет. Если необходимо задать определения календаря для более ранних лет, это можно сделать только с запросом полного ETL.

Управление отчетами

Управление отчетами включает в себя выполнение следующих задач:

- [Настройка папок отчетов](#) (на стр. 780)
- [Настройка видимости пользователем совместно используемых папок](#) (см. "[Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов](#)" на стр. 782)
- [Просмотр данных отчетов](#) (на стр. 784)
- [Печать отчетов](#) (на стр. 785)
- [Выполнение отчетов](#) (на стр. 786)
- [Загрузка отчетов](#) (на стр. 788)
- [Удаление отчетов](#) (на стр. 790)
- [Переименование отчетов](#) (на стр. 790)
- [Копирование и перемещение отчетов](#) (на стр. 791)

Если роль пользователя включает полномочия "Управление пользовательскими отчетами", можно выполнять следующие дополнительные процедуры:

- [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792)
- [Преобразование пользовательских отчетов в общедоступные](#) (см. "[Преобразование нестандартных отчетов в общедоступные](#)" на стр. 1027)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Отчеты](#) (на стр. 765)

Настройка папок отчетов

Можно настроить папки отчетов и ограничить видимость этих папок для пользователя. После этого только пользователи, которым предоставлена возможность просмотра определенных папок, смогут их увидеть на своих главных страницах отчетов.

Настройка папок отчетов включает три общих шага:

- 1 Создание папок и вложенных папок (в Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Назначение пользователю видимости папок (на страницах администрирования Oracle CRM On Demand).
 Подробнее о настройке видимости для пользователя см. в разделе [Настройка видимости общих папок отчетов для пользователя](#) (см. "Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов" на стр. 782).
- 3 Заполнение папок отчетами (в Oracle CRM On Demand Answers).

Примечание. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользовательскими отчетами.

Создание папки отчетов

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 В Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Управление анализами".
- 4 В окне "Управление анализами" выберите один из следующих параметров:
 - "Мои папки". При этом сохраняется новая папка в каталоге личных папок.
 - "Общая папка". При этом сохраняется новая папка в общей папке всей компании.
- 5 Если новая папка должна быть вложена в другую папку, откройте родительскую папку.
- 6 Нажмите "Создать папку".
- 7 Введите имя папки и описание.

ПРИМЕЧАНИЕ. Длина имен папок не должна превышать 255 символов. Видимость не может быть настроена для общих папок отчетов с длиной имен, превышающей 255 символов.

- 8 Нажмите "Создание папки".

После создания папка становится видимой на главной странице отчетов. Все пользователи, которым предоставлен доступ к папке совместных пользовательских анализов, увидят вновь созданные общие папки компании. В случае необходимости видимость общей папки может быть ограничена путем связывания с ней ролей пользователей. В случае отсутствия связанных с папкой ролей пользователей папка остается общедоступной.

Если новая папка создается в разделе "Мои папки", она становится видимой в папке "Мои анализы", которая доступна на вкладке "Отчеты" в Oracle CRM On Demand. Эта папка содержит только личные отчеты. Другие пользователи их не видят.

Подробнее см. в разделе [Настройка видимости общих папок отчетов для пользователя](#) (см. "Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов" на стр. 782).

Процедура переименования папки

- 1** В окне "Управление анализами" в строке папки нажмите "Переименовать".
- 2** Введите новое имя.
- 3** (Рекомендовано) Выберите "Запретить ссылки на старое имя" для этого объекта.
- 4** Нажмите кнопку "Обновить".

Процедура удаления папки

- В окне "Управление анализами" в строке папки нажмите "Удалить" и подтвердите операцию.

Процедура заполнения отчетами папки отчетов.

- Выполните одну из следующих операций:
 - Создайте отчет, а затем сохраните его в этой папке.
 - Скопируйте или переместите имеющийся отчет из одной папки в другую.
- Дополнительные сведения о копировании и перемещении отчетов см. в разделе [Копирование и перемещение отчетов](#) (на стр. 791).

Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов

По умолчанию все роли пользователей позволяют видеть все совместно используемые папки. Это поведение можно изменить, привязав к отдельным папкам определенные роли. Однако если вручную привязать роль пользователя к папке, Oracle CRM On Demand автоматически сделает папку невидимой для других ролей пользователей (кроме роли администратора). Необходимо вручную привязать все роли, для которых должна быть видна папка.

Если роль привязывается к папке, содержащей вложенные папки, то роль также привязывается ко всем вложенным папкам. Для изменения этого поведения перейдите ко вложенной папке и внесите требуемые изменения.

Роль "Администратор" позволяет видеть любые папки в любой момент. Поэтому роль администратора не может быть вручную привязана к папке или удалена. Любая пользовательская роль, полученная копированием роли администратора, наследует возможность видеть любые папки в любое время независимо от установки или удаления связей роли с папками вручную.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры следует для своей роли пользователя получить полномочия "Управление содержимым".

Для установки видимости пользователем общей папки с отчетами

- 1 Нажмите глобальную ссылку "Администрирование" в правом верхнем углу любой страницы Oracle CRM On Demand (но не Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 На странице администрирования в разделе "Управление содержимым" нажмите ссылку "Управление содержимым".
- 3 На странице "Управление содержимым" в разделе папок отчетов выберите ссылку "Совместные пользовательские анализы".

Страница "Список папок" содержит все вложенные папки родительской папки "Совместные пользовательские анализы".

ПРИМЕЧАНИЕ. Все пользователи видят корневую папку "Совместные пользовательские анализы".

- 4 Выберите папку следующим образом:
 - Если папка, где требуется настроить видимость, является папкой верхнего уровня, щелкните имя папки.
 - Если папка, где требуется настроить видимость, является вложенной папкой, щелкайте ссылку "Вложенные папки" для родительской папки, пока не дойдете до требуемой папки, а затем щелкните имя папки.
- 5 Для установки видимости папки для определенных ролей:
 - a На странице "Сведения о папке" нажмите "Добавить роли".
 - b Нажмите значок "Поиск" рядом с полем для привязки пользовательских ролей.
 - c Нажмите кнопку "Сохранить".
- 6 Для удаления роли, для которой ранее была установлена видимость папки:
 - a На странице "Сведения папки" в меню уровня записи для роли выберите "Удалить".
 - b Подтвердите, что требуется удалить роль из папки.
- 7 С целью удалить для роли пользователя возможность видеть папку отчетов, нажмите "Удалить".
- 8 Нажмите "Сохранить".

СОВЕТ. При установке видимости для вложенной папки можно щелкнуть имя папки в поле "Родительская папка" для возврата на страницу "Сведения папки" для родительской папки.

Предоставление совместного доступа к личным отчетам

Видимость личной папки отчетов пользователя "Мои анализы" ограничена в Oracle CRM On Demand сеансом пользователя. Папка "Мои анализы" содержит отчеты, созданные пользователем и сохраненные как личные. Пользователи, обладающие полномочиями "Управление пользовательскими отчетами", могут предоставить личные отчеты во всеобщий доступ, сохранив их в "Главную общую папку компании".

Для предоставления совместного доступа к личному отчету

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 В Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Открыть анализ".
- 4 В диалоговом окне "Открыть анализ" перейдите к анализу, выберите его и нажмите ОК.
- 5 В окне "Построение и просмотр анализа" нажмите "Сохранить".
- 6 В диалоговом окне "Сохранить анализ" выберите папку назначения (например "Глобальная общая папка компании") в папке "Общие папки" и нажмите ОК

О совместном использовании и скрытии встроенных отчетов

Встроенные отчеты доступны для совместного использования всем пользователям компании.

Полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа" определяют, будут ли доступны общие предварительно созданные анализы всем пользователям определенной роли. Если для роли пользователя задействованы полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа", все общие предварительно созданные анализы будут доступны для него на вкладке "Отчеты". Если полномочия не задействована для роли пользователя, предварительно созданные анализы скрыты.

Для скрытия определенных общих встроенных отчетов и отображения других данных удалите полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - просмотр предварительно созданного анализа". Это приведет к скрытию всех встроенных отчетов. После этого для обеспечения общего доступа к конкретным встроенным отчетам перейдите в Oracle CRM On Demand Answers, откройте отчет, который требуется сделать общедоступным, и сохраните его в общедоступной папке в папке "Глобальная общая папка компании". Настройте видимость папки необходимым образом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - представление предварительно построенного анализа" определяют, отображаются ли встроенные отчеты на главной странице отчетов. Эти полномочия не оказывают влияния на другие главные страницы или встроенные информационные панели. Поэтому, если выбраны полномочия "Доступ к аналитическим отчетам - представление предварительно построенного анализа", встроенные отчеты отображаются на главной странице отчетов, а также на встроенных информационных панелях и на других главных страницах. Если эти полномочия отсутствуют, встроенные отчеты отображаются на встроенных информационных панелях и на других главных страницах, но не на главной странице отчетов.

Просмотр данных отчетов

Данные отчетов отображаются в виде списков, таблиц, диаграмм или графиков. Для многих отчетов можно выбрать другие категории, чтобы представить те же данные в другой проекции. Например, сначала можно просмотреть субъекты, сгруппировав их по региону, а затем изменить настройки и просмотреть те же данные, сгруппированные по отраслям.

В списках и таблицах значения NULL отображаются в виде пустых полей, за исключением следующих случаев:

- В полях идентификаторов ("Идентификатор организации", "Идентификатор контакта" и т. п.) эти значения отображаются как отрицательные числа
- В полях имен типов записей ("Имя организации", "Полное имя контакта", "Имя пользовательского объекта 1" и т. п.) эти значения представлены меткой *Не указано*

При работе с диаграммами и графиками можно также переходить к каждому сегменту для просмотра записей, из которых он состоит.

Для сравнения относительных и абсолютных числовых показателей во многих отчетах, наряду с диаграммами, отображаются таблицы со вспомогательными данными.

Порядок изменения проекции отчета

- В раскрывающемся списке выберите другую категорию, чтобы рассмотреть те же данные в другой проекции.

Порядок просмотра записей, из которых состоит сегмент диаграммы или графика

- Нажмите сегмент секторной или столбчатой диаграммы.

Отображается список соответствующих бизнес-возможностей, субъектов или запросов на обслуживание, из которых состоит сегмент.

Печать отчетов

Отчет можно распечатать с главной страницы отчетов или, если роль включает в себя полномочия "Управление пользовательскими отчетами", из Oracle CRM On Demand Answers.

СОВЕТ. Для печати отчета рекомендуется книжная ориентация.

Для печати отчета с главной страницы отчетов

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов щелкните ссылку для отчета, который хотите напечатать:
 - Чтобы напечатать предварительно подготовленный отчет, щелкните ссылку на отчет на главной странице отчетов.
 - Чтобы напечатать пользовательский отчет, перейдите вниз к папке "Мои анализы" и щелкните ссылку на отчет на главной странице отчетов.
- 3 Выполните прокрутку к низу страницы отчета, нажмите "Версия для печати", затем выберите нужный формат - HTML или PDF.
Отчет откроется в отдельном окне.

- 4 В окне отчета в меню браузера выберите "Файл", затем "Печать".
- 5 В окне печати выберите нужные параметры, затем напечатайте отчет.
- 6 Закройте окно отчета.

Для печати отчета из Oracle CRM On Demand Answers

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 На странице Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Открыть анализ".
- 4 В диалоговом окне "Открыть анализ" найдите и выберите анализ, который требуется распечатать, и нажмите ОК.
- 5 На странице "Построение и просмотр анализа" в строке заголовка нажмите "Предварительный просмотр анализа".
- 6 Выполните прокрутку к низу отчета, нажмите "Версия для печати", затем выберите формат HTML или PDF.

Отчет откроется в отдельном окне.
- 7 В окне отчета в меню браузера выберите "Файл", затем "Печать".
- 8 В окне печати выберите нужные параметры, затем напечатайте отчет.
- 9 Закройте окно отчета.

Выполнение отчетов

Отчеты можно просматривать на разных страницах приложения; кроме того, главная страница отчетов предоставляет единую точку доступа ко всем предварительно созданным и общедоступным пользовательским отчетам.

Порядок выполнения отчета

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
Отчеты на главной странице отчетов сгруппированы по следующим категориям:

Категория	Описание
-----------	----------

Категория	Описание
Пользовательские отчеты и анализ	Все пользовательские отчеты, т. е. отчеты, созданные пользователями компании. Отчеты, выпущенные для некоторых или всех работников, относятся к категории "Совместные пользовательские анализы", а личные отчеты - к категории "Мои анализы". Для создания пользовательских отчетов с помощью ссылки "Анализ проектирования" роль пользователя должна включать привилегию "Управление пользовательскими отчетами".
Экспресс-списки	Отчеты, используемые для формирования стандартных списочных отчетов, а не интерактивной или графической аналитики.
Анализ канала распространения	Отчеты, помогающие оценить эффективность продаж и работников компании.
Эффективность продаж	Отчеты, помогающие оценить прошлые и текущие тенденции и показатели канала распространения компании.
Клиенты	Отчеты, помогающие оценить качество и демографические данные субъектов и контактов.
Обслуживание	Отчеты для оценки эффективности организации обслуживания.
Связь	Отчеты, помогающие оценить статистику использования Oracle Contact On Demand для каждой рабочей группы и проекта. Раздел "Связь" отображается только в том случае, если роль пользователя включает полномочия на просмотр этой информационной панели.
Эффективность маркетинга	Отчеты, помогающие оценить эффективность кампании и действия по управлению зацепками.

- 2** На главной странице отчетов нажмите ссылку нужного предварительно созданного отчета или перейдите к папке и нажмите ссылку пользовательского отчета.

На странице "Отчеты" отображается информация об отчете.

- 3** В зависимости от конкретного отчета на странице "Отчеты" можно выполнять следующие действия.

- Чтобы отобразить данные в другой проекции, выберите в раскрывающихся списках другие параметры.
- Чтобы просмотреть точные итоги для сегмента диаграммы или графика, наведите указатель на сегмент.
- Чтобы просмотреть записи, принадлежащие сегменту, нажмите сегмент. Отображается список записей с данными по сегменту.
- Чтобы применить фильтр на уровне отчетности, выберите вариант в раскрывающемся списке "Уровень отчетности".

Уровень отчетности	Описание
--------------------	----------

Уровень отчетности	Описание
(Все варианты)	Отчет, основанный на всех данных, принадлежащих любому пользователю, к которым пользователь сеанса имеет доступ в Oracle CRM On Demand Answers.
0	Отчет основан на данных, принадлежащих только пользователю сеанса.
1	Отчет основан на данных, которые принадлежат пользователям, находящимся на один уровень ниже пользователя сеанса в организационной иерархии, а также всем пользователям более высоких уровней.
2	Отчет основан на данных, которые принадлежат пользователям, находящимся на два уровня ниже пользователя сеанса в организационной иерархии, а также всем пользователям более высоких уровней.

- Чтобы загрузить отчет из сети, выполните прокрутку вниз страницы отчета, нажмите "Загрузка из сети", выберите нужный параметр, затем следуйте инструкциям на экране, чтобы загрузить отчет.
- Чтобы обновить отчет с использованием текущих данных, поступающих в реальном времени (доступно для большинства, но не для всех отчетов), нажмите кнопку "Обновить" внизу страницы.
- Чтобы распечатать отчет, нажмите ссылку "Подготовлено для печати" внизу страницы.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Отчеты](#) (на стр. 765)
- [Просмотр данных отчетов](#) (на стр. 784)

Загрузка отчетов

Отчет можно загрузить из сети с главной страницы отчетов или, если роль включает полномочия на управление пользовательскими отчетами, из Oracle CRM On Demand Answers.

Процедура загрузки отчета с главной страницы отчетов

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов щелкните ссылку на отчет, который хотите загрузить из сети:
- 3 Выполните прокрутку к низу отчета, щелкните ссылку "Загрузка" и выберите в раскрывающемся списке один из следующих параметров:
 - Загрузить в Microsoft Excel (версию Excel 2002 или более позднюю)

- Загрузить в Excel 2000

ПРИМЕЧАНИЕ. Загрузка диаграмм в Excel 2000 не поддерживается; могут загружаться только данные.

- Загрузка данных (.csv)
- Загрузка данных (.txt)
- Загрузка веб-страницы (MHTML)

- 4 Следуйте инструкциям на экране для загрузки отчета
- 5 Для возврата на главную страницу отчетов нажмите кнопку "Вернуться к главной странице отчетов".

Процедура загрузки отчета из Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования".
Oracle CRM On Demand Answers открывается на новой странице, отдельно от остальных страниц Oracle CRM On Demand.
- 3 В разделе "Открыть существующий анализ" нажмите "Открыть анализ".
- 4 В диалоговом окне "Открыть анализ" найдите и выберите анализ, который требуется загрузить, и нажмите ОК.
- 5 На странице "Построение и просмотр анализа" в строке заголовка нажмите "Предварительный просмотр анализа".
- 6 Выполните прокрутку к низу отчета, щелкните ссылку "Загрузка" и выберите один из следующих параметров:
 - Загрузить в Microsoft Excel (версию Excel 2002 или более позднюю)
 - Загрузить в Excel (2000)
 - Загрузка данных (.csv)
 - Загрузка данных (.txt)
 - Загрузка веб-страницы (MHTML)
- 7 Следуйте инструкциям на экране для загрузки отчета
- 8 Для возврата на страницу Oracle CRM On Demand Answers нажмите кнопку "Заккрыть окно" в правом верхнем углу отчета.
- 9 Для возврата на главную страницу отчетов нажмите кнопку "Заккрыть окно" на странице Oracle CRM On Demand Answers.

Импорт своих загруженных отчетов

В Excel выберите "Файл", затем выберите "Открыть" для импорта своего загруженного отчета. При наличии данных только в одном столбце выберите этот столбец и выберите "Данные", затем "Текст в столбцы". В некоторых версиях Excel также можно дважды нажать значок загруженного файла в Windows Explorer для импорта загруженного отчета. Подробнее о совместимости версии Excel уточните в своей группе поддержки ИТ.

Удаление отчетов

Можно удалять созданные ранее отчеты. Нельзя удалять отчеты, созданные другими пользователями.

Чтобы удалить ранее созданные отчеты

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования".
- 3 На странице Oracle CRM On Demand Answers в разделе "Управление анализами" нажмите кнопку "Управление анализами".
- 4 В окне "Управление анализами" выберите папку, содержащую отчет.
- 5 В строке отчета нажмите "Удалить", затем подтвердите операцию удаления, нажав кнопку "Да".
- 6 Нажмите ссылку "Начало работы" в верхней части страницы для возврата на страницу "Начало работы с ответами".

Переименование отчетов

Можно переименовать ранее созданные отчеты. Пользователь может переименовать только те отчеты, которые создал он сам, но не отчеты, созданные другими пользователями.

Чтобы переименовать ранее созданные отчеты

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования".
- 3 На странице Oracle CRM On Demand Answers в разделе "Управление анализами" нажмите кнопку "Управление анализами".

- 4 В окне "Управление анализами" выберите папку, содержащую отчет, который необходимо переименовать.
- 5 В строке отчета нажмите "Переименовать".
- 6 Обновите поле "Имя".
- 7 В случае необходимости обновите поле "Описание" (не более 2 000 символов).
Если отчет общедоступный, не забудьте, что текст для полей "Имя" и "Описание" на главной странице отчетов работника отображается в точности таким же, каким был введен.
- 8 Нажмите кнопку "Обновить".
- 9 Нажмите ссылку "Начало работы" в верхней части страницы для возврата на страницу "Начало работы с ответами".

Копирование и перемещение отчетов

Можно скопировать отчет из одной папки в другую двумя способами:

- Открыв отчет на странице "Построение и просмотр анализа" в Oracle CRM On Demand Answers и сохранив его в другой папке.
- С помощью функции копирования/перемещения в окне "Управление анализами" в Oracle CRM On Demand Answers.

ПРИМЕЧАНИЕ. Используйте этот способ, если требуется скопировать отчет из своей папки в совместно используемую папку.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не используйте этот способ для копирования отчета из своей папки в совместно используемую папку.

Также можно использовать функцию копирования/перемещения в окне "Управление анализами" в Oracle CRM On Demand Answers для перемещения отчета из одной папки в другую.

Следующая процедура описывает, как скопировать отчет из своей папки в совместно используемую папку.

Копирование отчета из своей папки в совместно используемую папку

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 В Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Открыть анализ".
- 4 В диалоговом окне "Открыть анализ" перейдите к отчету, который требуется сделать общим, выберите его и нажмите ОК.

- 5 В окне "Построение и просмотр анализа" нажмите "Сохранить".
- 6 В диалоговом окне "Сохранить анализ" перейдите к папке, куда требуется скопировать или переместить отчет.
- 7 Нажмите ОК.

Следующая процедура описывает, как скопировать или переместить отчет из одной папки в другую.

Копирование или перемещение отчета из одной папки в другую с помощью окна "Управление анализами"

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 В Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Управление анализами".
- 4 В окне "Управление анализами" в строке папки нажмите "Копировать/переместить".
- 5 В каталоге отчетов выберите папку, куда требуется скопировать или переместить отчет.
- 6 Нажмите кнопку "Копировать" или "Переместить".

Начало работы с ответами (пользовательские отчеты)

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы пользователь мог создавать собственные отчеты, его роль должна включать привилегию "Управление пользовательскими отчетами" или "Управление личными отчетами".

На странице "Начало работы с ответами" имеются ссылки для выполнения следующих действий:

- **Открыть существующий анализ.** Эта ссылка позволяет открыть существующий анализ, хранящийся в личной или общей папке. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление отчетами](#) (на стр. 780).
- **Управление анализами.** Эта ссылка позволяет удалить или переименовать существующий анализ. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление отчетами](#) (на стр. 780).
- **Создать новый анализ.** В этом разделе содержатся ссылки на предметные области, служащие основой пользовательского отчета.

Создание нового анализа (пользовательского отчета)

В разделе "Создание нового анализа" содержатся два списка предметных областей, которые можно использовать в отчете: предметные области аналитики и предметные области отчетов. Обычно в отчете используются данные из какой-то одной предметной области. Можно создать отчет, использующий данные из двух предметных областей, но это довольно сложная задача.

Каждая предметная область содержит поля данных (сгруппированные в размерности) и соответствующие им метрики.

В предметных областях аналитики используются данные, собираемые по ночам. Эти предметные области обычно включают данные о трендах или исторические данные; в них могут использоваться более сложные вычисления, чем в предметных областях отчетов. В отчетах, составленных на основе предметных областей аналитики, внизу страницы отмечается дата и время последнего обновления. Если пользователь впервые входит в систему, исторические анализы не заполняются данными в течение первых 24 часов работы.

Предметные области отчетов позволяют проводить анализ в режиме реального времени. Данные в таких отчетах могут меняться на протяжении рабочего дня. В отчетах, составленных на основе предметных областей отчетов, имеется кнопка "Обновить", позволяющая обновлять отчеты в реальном времени. Дополнительные сведения о предметных областях см. в разделе [О предметных областях в отчетах](#) (на стр. 798).

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Убедитесь, что данные, которые требуется включить, пока недоступны в предварительно построенном отчете.
- Ознакомьтесь с ограничениями в отношении отчетов и типов записей отчетности. Дополнительные сведения см. в разделе [Об ограничениях в отчетах](#) (на стр. 794).
- Просмотрите сведения о пользовательских отчетах. Если вы добавили новые поля, можете использовать их в отчете. Если были изменены отображаемые имена полей, в отчетах будут использоваться новые имена. Однако если были переименованы типы записей, например "Субъекты", такие изменения не отражаются в отчетах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбран режим добавления новых значений списка выбора при импорте данных, эти значения могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений в качестве фильтров.

Для создания пользовательского отчета щелкните одну из предметных областей аналитики или отчетов. Начнется процедура настройки пользовательского отчета и проведения динамического анализа, выполняемая под управлением Oracle CRM On Demand Answers. Эта процедура состоит из следующих основных шагов:

1 Шаг 1. Определение критерия (см. ["Шаг 1: задание критериев"](#) на стр. 937)

Настройте столбцы и фильтры. Добавьте фильтры для определения того, какие данные требуется включить (не обязательно, но рекомендовано). Фильтры ограничивают значения и объем отображаемых наборов данных, позволяя исключить неполадки при обработке.

2 Шаг 2. Создание макетов (на стр. 967)

Добавьте диаграммы и таблицы (не обязательно) для включения графического или иного представления данных.

3 Шаг 3. Определение приглашений (не обязательно) (на стр. 1021)

Добавьте приглашения, позволяющие пользователям указывать значения фильтров, когда они выполняют отчет.

4 Шаг 4. Просмотр отчетов (на стр. 1026)

Просмотрите результаты отчета перед его сохранением.

Процедура начала создания пользовательского отчета

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты", нажав ее в верхней части страницы.
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" нажмите ссылку "Анализ проектирования".

Oracle CRM On Demand Answers открывается на новой странице, отдельно от остальных страниц Oracle CRM On Demand.
- 3 Щелкните предметную область аналитики или предметную область отчетов.

Об ограничениях в отчетах

В следующих разделах перечислены ограничения для отчетов.

Отчеты по пользовательским объектам

Oracle CRM On Demand Answers предоставляет полную поддержку отчетов по пользовательским объектам. С помощью специализированных предметных областей можно создать отчеты по пользовательским объектам 1, 2 и 3 и их отношениям "многие ко многим" с субъектами, контактами, возможностями и запросами на обслуживание. Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" используется для построения отчетов по отношениям между пользовательскими объектами 4-15 и другими встроенными объектами, включая пользовательские объекты 1, 2 и 3. Однако отчеты по пользовательским объектам в настоящее время поддерживаются только в предметных областях реального времени, они недоступны в исторических предметных областях.

Ограничения для текста описания

Поля текста описания ограничивают объем текста, который можно напечатать в отчете.

- Если в наборе символов используются однобайтовые символы, отображаются первые 2 000 символов, когда общий размер в байтах меньше 4 000.
- Если в наборе символов используются многобайтовые символы, отображается первая 1 000 символов, когда общий размер в байтах больше 2 000.

Максимальное число строк

Максимальное число записей может отображаться в следующем виде:

- **Представление таблицы.** Для этого представления максимальное число отображаемых записей равно 10000, и столько же записей может быть загружено, однако при загрузке файлов CSV или текстовых файлов поддерживается до 65000 строк.
- **Представление перекрестной таблицы.** Для этого представления максимальное число отображаемых записей равно 20 000, а максимальное число заполненных ячеек (число строк, умноженное на число столбцов) равно 150 000. Исключенные и скрытые столбцы не учитываются в этом ограничении.

- **Раскрывающиеся списки.** Максимальное число отображаемых значений в раскрывающихся списках равно 1 000. В это число входят раскрывающиеся списки в условиях фильтров и приглашениях информационных панелей и отчетов.

Ограничение по времени для выполнения запросов

Oracle CRM On Demand Answers обеспечивает оптимальную производительность для запросов и отчетов при балансировании производительности Oracle CRM On Demand. Чтобы снизить до минимума отрицательное влияние длительно выполняемых или стремительно нарастающих запросов на общую производительность Oracle CRM On Demand Answers, для отчетов в реальном времени и исторических отчетов включено ограничение по времени. Для запросов, превысивших ограничение по времени, создается сообщение об ошибке срока ожидания. Обычно для предметных областей формирования отчетов (в реальном времени) используется ограничение 10 минут, а для предметных областей аналитики (исторические) – 180 минут, но в некоторых случаях могут быть установлены более низкие ограничения. Сведения об оптимизации времени выполнения запросов см. в разделах [О производительности отчетов](#) (на стр. 1071) и [Оптимизация производительности](#) (на стр. 1073).

Списки множественного выбора

Значения списков множественного выбора (MSP) не поддерживаются в предметных областях отчетов реального времени. Они поддерживаются в исторических предметных областях для следующих предметных областей:

- Организация
- Операция
- Контакт
- Дилер
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание

Приглашение для фильтрации столбцов в объединенных анализах

Приглашение для фильтрации столбцов обеспечивает общую фильтрацию в столбце запроса. Однако это приглашение для фильтрации столбцов недоступно в запросах объединенного анализа.

Просмотр книг

При выборе книги в селекторе книг в исторической предметной области отображаются записи, включенные в книгу и ее вложенные книги. В исторических предметных областях нельзя исключить записи, содержащиеся во вложенных книгах. Тогда как в предметных областях отчетов в реальном времени отображаются только записи, связанные с текущей книгой, и не отображаются записи, связанные с ее вложенными книгами.

Обменные курсы

Если в компании несколько активных валют, администратор компании может задать обменные курсы для каждой валюты. Изменения в обменных курсах отображаются в отчетах после обновления данных аналитики в ночное время. Для каждого месяца определяется один обменный курс, который используется для всех транзакций в этом месяце.

У некоторых типов записей имеется несколько полей дат. Для определения обменного курса на месяц используется только одно поле даты. Для пересчета валюты актива поле "Дата покупки" определяет используемый месяц. Для сделки используется дата закрытия возможности, которая ближе всего к сроку действия обменного курса.

Параметры локализации

Если изменен язык по умолчанию, элементы отчетов отображаются на заново выбранном языке. Однако данные в отчетах или на информационных панелях зависят от языка по умолчанию для компании независимо от выбранного языка.

Поддержка дат

Oracle CRM On Demand Answers поддерживает анализ метрик с использованием размерности дат для 20 лет (с 2000 до 2020 г.) для компаний, использующих модель календарного квартала или стандартные модели финансового календаря. Для компаний, использующих пользовательский финансовый календарь, Oracle CRM On Demand Answers может поддерживать анализ метрик только за определенные в Oracle CRM On Demand годы. Если запись создана за пределами этого периода, она тем не менее будет отображаться до анализа с использованием этой размерности дат.

Размерности дат настраиваются по-разному в аналитических (исторических) и отчетных (в реальном времени) предметных областях. В аналитических предметных областях используется только одна размерность дат (стандартная или каноническая) и может использоваться один или несколько наборов метрик с различными датами, что позволяет создавать отчеты по этим метрикам на любую дату в пределах нужного диапазона. В отчетных предметных областях используются одна или несколько размерностей дат (на основе ролей) и только один набор метрик, поэтому эти метрики могут анализироваться с использованием разных размерностей дат.

Например, возьмем аналитическую предметную область "История возможности", содержащую одну размерность дат ("Дата закрытия") и два набора метрик. Набор метрик по умолчанию, "Показатели возможности", базируется на дате закрытия, но существует и другой набор метрик, "Показатели возможности по дате открытия", позволяющий анализировать бизнес-возможности по дате открытия. При этом отчетная предметная область по бизнес-возможностям содержит две размерности дат ("Дата открытия" и "Дата закрытия") и один набор метрик ("Показатели возможности"). Преимуществом использования размерности дат аналитической предметной области является возможность анализировать различные связанные метрики за весь период с помощью любой даты нужного диапазона в одном отчете.

Следующая таблица содержит обзор настройки размерностей дат для предметных областей аналитики и отчетов.

Характеристика	Предметная область аналитики	Создание отчетов об предметных областях
Размерности дат	Один	Может быть несколько

Наборы метрик	Может быть несколько	Один
---------------	----------------------	------

Поддержка времени

Время в отчетах выводится в часовом поясе компании, чтобы все пользователи отчета получали согласованные данные.

Квоты пользователей

Квоты пользователей доступны для отчетов в следующих предметных областях: "Операции", "История операций", "Возможности", "История возможностей", "Возможность-продукты" и "История возможностей-продуктов". При использовании в отчетах квот пользователя следует учитывать следующие моменты:

- Отнесение квот пользователя к финансовому году выполняется на основе года, в котором завершается последний период финансового года. Например, если финансовый год начинается в июле 2008 года, значения квот пользователя, определенные для периода финансового года с июля 2008 года по июнь 2009 года, относятся к финансовому году 2009.
- Если компания изменила определение финансового календаря, необходимо удалить и заново создать квоты пользователя, если ежеквартальное и ежегодное сведение значений квот для пользователя должно соответствовать квотам пользователя для Oracle Contact On Demand и Oracle CRM On Demand Answers. Однако отнесение квот пользователя к финансовому году в Oracle CRM On Demand Answers по-прежнему основано на годе, в котором завершается последний период финансового года.
- Квоты пользователей определяются для названия квоты, даты (месяц или более длительный срок) и пользователя. Они не определяются на уровне возможности. При попытке создания отчета по метрикам квот и возможностей с использованием поля размерности возможности могут возникать ошибки ODBC. Ошибки ODBC также могут возникать при выводе в отчете квоты пользователя на уровне объекта размерности более низкого уровня, чем определенный или доступный уровень. Например, если квоты пользователя определены на уровне месяца, при попытке создания отчета на уровне даты может возникнуть ошибка ODBC.
- Для создания метрик квот пользователя всегда используется режим "Просмотр менеджера" независимо от режима просмотра пользователя. Поэтому пользователи, не являющиеся администраторами компаний, не могут представить в отчете квоты пользователей вместе с метриками возможностей, если для них задан режим просмотра "Просмотр команды".
- Ошибки могут возникать в том случае, если метрики квот пользователя выводятся в отчете с недопустимой размерностью. Например, в истории возможностей не определены метрики квот пользователей с размерностью возможности. Поэтому при попытке вывода в отчете метрик квот пользователя и возможностей с полями размерности возможности может возникнуть ошибка ODBC.
- Если для данного года определено несколько квот, в отчетах отображаются сводные значения для всех типов квот для этого года. Если необходимо отобразить в отчете значения квот пользователя выбранных типов квот для этого года, следует использовать фильтр по характеристике метрики. Например, если для финансового года 2009 определено два типа квот: квота на обслуживание и квота на лицензии, чтобы отобразить в отчетах о выручке для возможности только квоту на обслуживание, используйте следующую формулу метрики фильтра в столбце значения квоты пользователя:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = "Service Quota"))
```

Отношения пользовательских объектов 1, 2 и 3

В Oracle CRM On Demand Answers нельзя создавать отчеты с отношением "многие ко многим" между пользовательскими объектами 1, 2 и 3 и следующими объектами:

- Операции
- Активы
- Зацепки
- Продукты

Отношение "многие ко многим" реализовано в Oracle CRM On Demand Answers только для пользовательских объектов 1, 2 и 3 и субъектов, контактов, запросов на обслуживание и возможностей. Это отношение "многие ко многим" между пользовательскими объектами 1, 2 и 3 и операциями, активами, зацепками и продуктами еще предстоит внедрить. Однако клиенты могут создавать отчеты по отношению "один ко многим" между этими объектами и пользовательскими объектами 1, 2 и 3 с помощью предметной области "Расширенные пользовательские объекты".

О предметных областях в отчетах

На странице "Начало работы с ответами" содержатся предметные области двух категорий: "Аналитика" и "Формирование отчетов". Предметные области в категории "Аналитика" позволяют создавать исторические отчеты с анализом тенденций на основе еженежно обновляемых данных. Предметные области в категории "Формирование отчетов" позволяют получить анализ самых последних данных и информацию, поступающую в реальном времени.

В предметных областях представлена информация, относящаяся к определенной области деятельности или используемая в отчетах и анализе для конкретной аудитории. Названия предметных областей соответствуют типу содержащихся в них данных, таких как размерные объекты (типы записей) и метрики фактов, анализируемые бизнес-пользователями. Названия предметных областей используются для упорядочивания и распределения информации по различным папкам.

Предметная область аналитики

С помощью следующих ссылок можно получить подробные сведения о каждой предметной области, включая ее цель, тип отношения (один к одному, один ко многим, многие ко многим и т. п.), и список доступных размерностей и метрик:

- [Адреса субъекта \(организации\)](#) (см. "Предметная область аналитики "Адреса субъектов (организаций)"" на стр. 805)
- [История субъекта \(организации\) и конкурентов](#) (см. "Предметная область аналитики "История организаций и конкурентов"" на стр. 806)
- [История субъекта \(организации\) и партнеров](#) (см. "Предметная область аналитики "История организаций и партнеров"" на стр. 809)
- [История субъекта \(организации\) и связанной организации](#) (см. "Предметная область аналитики "История организаций и связанных организаций"" на стр. 811)
- [История контакта субъекта \(организации\)](#) (см. "Предметная область аналитики "История контакта организации"" на стр. 814)

- [История субъекта \(организации\)](#) (см. "Предметная область аналитики "История организации"" на стр. 815)
- [История команды организации](#) (см. "Предметная область аналитики "История команды организации"" на стр. 817)
- [История операций](#) (см. "Предметная область аналитики "История операций"" на стр. 818)
- [История актива](#) (см. "Предметная область анализа "История актива"" на стр. 819)
- [История операций взаимодействия](#) (см. "Предметная область анализа "История вызовов действия"" на стр. 821)
- [История кампании](#) (см. "Предметная область анализа "История кампании"" на стр. 823)
- [История откликов на кампанию](#) (см. "Предметная область анализа "История откликов на кампанию"" на стр. 824)
- [Адреса контактов](#) (см. "Предметная область анализа "Адреса контактов"" на стр. 826)
- [История контакта](#) (см. "Предметная область анализа "История контакта"" на стр. 826)
- [История интересов контакта](#) (см. "Предметная область анализа "История интересов контакта"" на стр. 827)
- [История выручки от контакта](#) (см. "Предметная область анализа "История выручки от контакта"" на стр. 828)
- [История команды контакта](#) (см. "Предметная область анализа "История команды контакта"" на стр. 829)
- [История регистрации сделки](#) (см. "Предметная область анализа "История регистрации сделки"" на стр. 830) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [История дохода по продукту для регистрации сделки](#) (см. "Предметная область аналитики "История дохода по продукту для регистрации сделки"" на стр. 832) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [История дилера](#) (см. "Предметная область анализа "История дилера"" на стр. 835) (только Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [История домохозяйства](#) (см. "Предметная область анализа "История домохозяйства"" на стр. 836) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [История зацепок](#) (см. "Предметная область анализа "История зацепки"" на стр. 838)
- [История запроса ФРР](#) (см. "Предметная область анализа "История запроса ФРР"" на стр. 839) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [История события MedEd](#) (см. "Предметная область анализа "История события мед. образования"" на стр. 842) (только Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [История возможностей и конкурентов](#) (см. "Предметная область анализа "История возможности и конкурента"" на стр. 843)
- [История возможностей и партнеров](#) (см. "Предметная область анализа "История возможности и партнера"" на стр. 846)
- [История возможности](#) (см. "Предметная область анализа "История возможности"" на стр. 848)

- [История дохода по продукту для бизнес-возможности](#) (см. "Предметная область аналитики "История дохода по продукту для бизнес-возможности"" на стр. 850)
- [История партнера](#) (см. "Предметная область анализа "История партнера"" на стр. 851) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [История канала распространения](#) (см. "Предметная область анализа "История канала распространения"" на стр. 853)
- [История портфеля](#) (см. "Предметная область анализа "История портфеля"" на стр. 854) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [История продукта](#) (см. "Предметная область анализа "История продукта"" на стр. 856)
- [История этапов продажи](#) (см. "Предметная область аналитики "История этапов продаж"" на стр. 857)
- [История запросов на обслуживание](#) (см. "Предметная область анализа "История запросов на обслуживание"" на стр. 858)
- [История продукта с особой ценой](#) (см. "Предметная область аналитики "История продукта с особой ценой"" на стр. 860)
- [Анализ отслеживания использования](#) (см. "Предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"" на стр. 863)

Создание отчетов об предметных областях

С помощью следующих ссылок можно получить подробные сведения о каждой предметной области, включая ее цель, тип отношения (один к одному, один ко многим, многие ко многим и т. п.), и список доступных размерностей и метрик:

- [Выручка субъекта \(организации\)](#) (см. "Предметная область отчетов по выручке от организации" на стр. 868)
- [Субъекты \(организации\)](#) (см. "Предметная область отчетов по субъектам" на стр. 870)
- [Организации и конкуренты](#) (см. "Предметная область отчетов по организациям и конкурентам" на стр. 872)
- [Организации и партнеры](#) (см. "Предметная область отчетов по организациям и партнерам" на стр. 875)
- [Организации и связанные организации](#) (см. "Предметная область отчетов по организациям и связанным организациям" на стр. 877)
- [Действия](#) (см. "Предметная область отчетов по действиям" на стр. 880)
- [Расширенные пользовательские объекты](#) (см. "Предметная область отчетов по расширенным пользовательским объектам" на стр. 882)
- [Активы](#) (см. "Предметная область отчетов по активам" на стр. 889)
- [Бизнес-планирование](#) (см. "Предметная область отчетов по бизнес-планированию" на стр. 890)
- [Кампании](#) (см. "Предметная область отчетов по кампаниям" на стр. 893)
- [Отношения для контакта](#) (см. "Предметная область отчетов по отношениям контакта" на стр. 895)
- [Контакты](#) (см. "Предметная область отчетов по контактам" на стр. 896)

- Пользовательский объект 1 и организации (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и субъектам" на стр. 897)
- Пользовательский объект 1 и контакты (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и контактам" на стр. 899)
- Пользовательский объект 1 и возможности (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и возможностям" на стр. 901)
- Пользовательский объект 1 и запросы на обслуживание (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и запросам на обслуживание" на стр. 903)
- Пользовательский объект 1s (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам" на стр. 905)
- Пользовательский объект 2 и организации (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и субъектам" на стр. 897)
- Пользовательский объект 2 и контакты (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и контактам" на стр. 899)
- Пользовательский объект 2 и возможности (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и возможностям" на стр. 901)
- Пользовательский объект 2 и запросы на обслуживание (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и запросам на обслуживание" на стр. 903)
- Пользовательский объект 2s (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам" на стр. 905)
- Пользовательский объект 3 и организации (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и субъектам" на стр. 897)
- Пользовательский объект 3 и контакты (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и контактам" на стр. 899)
- Пользовательский объект 3 и возможности (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и возможностям" на стр. 901)
- Пользовательский объект 3 и запросы на обслуживание (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам и запросам на обслуживание" на стр. 903)
- Пользовательский объект 3s (см. "Предметная область отчетов по пользовательским объектам" на стр. 905)
- Прогнозы (см. "Предметная область отчетов по прогнозам" на стр. 907)
- Домохозяйства (см. "Предметная область отчетов по домохозяйствам" на стр. 912) (только Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- Зацепки (см. "Предметная область отчетов по зацепкам" на стр. 915)
- Предметная область возможностей (см. "Предметная область отчетов по возможностям" на стр. 917)
- Возможности и конкуренты (см. "Предметная область отчетов по возможностям и конкурентам" на стр. 919)
- Возможности и партнеры (см. "Предметная область отчетов по возможностям и партнерам" на стр. 921)

- [Возможность-продукты](#) (см. "[Предметная область отчетов по доходам по продуктам для возможности](#)" на стр. 924)
- [Команда для возможности](#) (см. "[Предметная область отчетов по командам для возможностей](#)" на стр. 925)
- [Партнеры](#) (см. "[Предметная область отчетов по партнерам](#)" на стр. 926) (только Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Доставка индивидуализированного контента](#) (см. "[Предметная область отчетов по доставке индивидуализированного контента](#)" на стр. 928) (только Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Запросы на обслуживание](#) (см. "[Предметная область отчетов по запросам на обслуживание](#)" на стр. 932)
- [Совместные операции](#) (см. "[Предметная область отчетов по общим действиям](#)" на стр. 933)

В приведенной ниже таблице представлены пять типов предметных областей, используемых в Oracle CRM On Demand.

Тип предметной области	Описание
Простой	<p>Данный тип предметных областей состоит из одной таблицы фактов, содержащей все метрики определяющего типа записей. В таком отчете всегда содержится понятный результат. Другими словами, для любой комбинации атрибутов и метрик, выбранных для отчета, отчет всегда возвращает результат, отражающий данные в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Простые предметные области используются для создания отчета по одному набору метрик. Они позволяют детализировать транзакционные данные.</p>
С несколькими фактами	<p>Данный тип предметных областей состоит из двух или более таблиц фактов на различных размерных уровнях. Таблицы фактов объединены по сходным (общим) измерениям. Данный тип позволяет выполнять комбинированный анализ фактов.</p> <p>Не у всех измерений есть отношения со всеми таблицами фактов. Например, у таблицы метрики квот есть отношение только с измерениями "Принадлежит пользователю", "Квота" и "Дата". В рамках технологии многомерного моделирования эти измерения также называются согласованными измерениями. Если в предметной области с несколькими фактами выбрать атрибуты из измерения, а метрику из факта, между которыми нет прямого отношения, тогда отчет не будет правильно функционировать. В некоторых случаях в таком отчете появляются пустые поля метрики или ошибки.</p> <p>Предметные области с несколькими фактами используются для создания отчетов по нескольким связанным наборам метрик.</p>
Сводка	<p>Данный тип предметных областей состоит из одной сводной таблицы фактов. Он позволяет выполнять сводный анализ метрик, используя ключевую размерность. Данный тип называется <i>сводным</i>, так как в аналитике Oracle CRM On Demand он предоставляет сводную информацию о конкретной размерности или типе записей, таком как тип записей "Организация". В этой предметной области доступны все</p>

Тип предметной области	Описание
	<p>метрики, связанные с функциями CRM, например метрики выручки от продаж, запросов на обслуживание, операций и зацепок.</p> <p>Сводные предметные области применяются для получения сводок метрик, используя ключевую размерность, но без анализа этих метрик с помощью других размерностей.</p>
Многие ко многим (М:М)	<p>Данный тип предметной области представляет отношения "многие ко многим" и "один ко многим" между двумя типами записей. Он включает таблицу фактов, но это также может быть и предметная область без фактов.</p> <p>С помощью этой предметной области также можно создавать отчеты по отношению "один ко многим" между пользовательским объектом 1 и субъектом (организацией). Однако эта предметная область не используется для создания отчета по отношению "многие к одному" между субъектом и пользовательским объектом 1. Предметная область "Пользовательский объект 1", которая является предметной областью простой структуры, позволяет создавать отчеты по всем отношениям "многие к одному" между всеми стандартными типами записей и пользовательским объектом 1.</p> <p>Для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" и "один ко многим" между типами записей можно использовать только предметные области "многие ко многим".</p>
Федеративный	<p>Данный тип предметных областей объединяет все размерности и папки метрик в рамках одной предметной области. Он позволяет создавать отчеты по всем типам записей и связанным с ними типам записей. Поэтому для данного типа предметных областей нет одного определяющего типа записи. Можно создавать отчеты по отношениям "один ко многим" и "многие к одному" между новыми пользовательскими объектами (пользовательский объект 4 - пользовательский объект 12) и другими типами записей, но не по отношениям "многие ко многим".</p> <p>К данному типу предметных областей относится только предметная область "Расширенные пользовательские объекты". Кроме того, только эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношениям между пользовательским объектом 4 – пользовательским объектом 15 и другими стандартными объектами, включая пользовательские объекты 1, 2 и 3. С помощью этой предметной области можно создавать отчеты по всем отношениям, кроме отношения "многие ко многим".</p>

Упомянутые первые четыре типа предметных областей (простой, с несколькими фактами, сводный и многие ко многим) – стандартные предметные области. Пятый тип предметных областей – федеративная предметная область для новых пользовательских объектов.

Стандартные предметные области

Стандартные предметные области предназначены для создания отчетов по отношению между стандартными типами записей, включая пользовательские объекты 1, 2 и 3. Стандартные типы записей и пользовательские объекты 1, 2 и 3 могут иметь следующие отношения:

- Один ко многим
- Многие к одному
- Многие ко многим

В Oracle CRM On Demand предоставляются выделенные предметные области для создания отчетов по отношению "многие к одному" между стандартным и другими типами записей. Например, предметная область "Сделки" позволяет создавать отчеты по отношению типа записи сделки с другими типами записей. Выделенные предметные области также используются для создания отчетов по отношению "многие ко многим" между двумя типами записей. Например, предметная область "История возможности и партнера" позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между типами записей сделки и партнера.

Федеративная предметная область

Предметная область объединенного типа позволяет формировать отчеты об отношениях пользовательского объекта 4 – пользовательского объекта 15 с другими стандартными объектами, включая пользовательские объекты 1, 2 и 3. Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" – единственная предметная область данного типа, включенная в данный выпуск. В рамках одной предметной области объединены средства создания отчетов по пользовательским объектам и связанным с ними объектам.

Такой подход предоставляет больше функциональных возможностей для типов записей и связанных с ними типов записей. Концепция одного определяющего типа записей больше не применима. Отсутствие определяющего типа записей означает, что в отчет всегда необходимо добавлять метрику по умолчанию. Так как в объединенной предметной области нет одного определяющего объекта, в отчете всегда должна содержаться метрика для выбора отношения между объектами. Для других предметных областей это не представляет затруднений, так как такое отношение заранее определено в репозитории с помощью неявной метрики фактов.

Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" предоставляет доступ ко всем связанным метрикам типов записей. Эта предметная область позволяет создавать сводные отчеты для всех связанных метрик, включая все типы записей в Oracle CRM On Demand.

Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" используется для построения отчетов по отношению "один ко многим" и "многие ко многим" для всех типов записей. В рамках схемы "многие ко многим" предметную область "Субъект и пользовательский объект 1" необходимо использовать для отчета по отношению "один ко многим", а предметную область "Пользовательский объект 1s" – для отчета по отношению "один ко многим" между другими типами записей и записями "Пользовательский объект 1". Предметная область "Расширенные пользовательские объекты" предоставляет доступ к обоим типам отношений. Однако в этой предметной области недоступен отчет по отношению "многие ко многим".

В приведенной ниже таблице представлена предметная область для новых пользовательских объектов.

Имя предметной области	Тип предметной области
------------------------	------------------------

Предметная область "Пользовательский объект"

Расширенные пользовательские объекты

Расширенный или федеративный

Переименование типов объектов в аналитике

Oracle предоставляет в аналитике средства переименования для всех стандартных типов записей. Администраторы компаний могут переименовывать типы записей в Oracle CRM On Demand. Новые имена отражаются в разделе аналитики Oracle CRM On Demand. Переименованные типы записей с новыми именами отображаются в предметных областях, отчетах и информационных панелях. Например, если администратор компании изменил в Oracle CRM On Demand имя типа записи организации на *Врач*, слово *Организация* заменяется во всех ответах и предметных областях. В результате предметная область *Адрес организации* превращается в *Адрес врача*, а предметная область *Метрики организации* – в *Метрики врача* и т. д. Однако в настоящее время переименование типов записей не поддерживается для имен отчетов и информационных панелей.

Идентификатор строки и идентификатор объекта

Для каждого типа записи в предметной области (такого как субъект (организация), операция, актив и т. д.) поле Row_ID (идентификатор строки) в базе данных отображается в поле "Идентификатор <объекта>", например "Идентификатор субъекта", "Идентификатор зацепки", "Идентификатор запроса на обслуживание" и т. д.

Предметная область аналитики "Адреса субъектов (организаций)"**Доступность**

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие-ко-многим" между субъектами и адресами. В других предметных областях можно создавать отчеты только по основному адресу субъекта, а в этой предметной области – по всем адресам, а также по общему адресу для нескольких субъектов. В этой предметной области не используются метрики.

Тип отношения

Многие ко многим

Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Организация (субъект)
- Адрес

Метрики

Нет

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История организаций и конкурентов"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и организациями конкурентов. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов (организаций). Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Конкурент", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. Эта предметная область позволяет создавать отчеты, в которых показаны все конкуренты для субъекта. Поскольку эта предметная область представляет отношение "многие ко многим" между субъектами и их конкурентами, для субъектов, не связанных хотя бы с одной организацией конкурента, нельзя создать отчет с помощью этой предметной области. Для создания отчетов доступны все атрибуты, определяющие отношение с организацией конкурента, включая следующие:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Конкурент организации
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число зацепок
 - Число зацепок в архиве
 - Число подтвержденных зацепок
 - Число отклоненных зацепок
 - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
 - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
 - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
 - Число запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание
 - Число открытых запросов на обслуживание

- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Средняя потенциальная выручка
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
- Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: общее число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

Заметки по использованию

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов
- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Предметная область аналитики "История организаций и партнеров"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами (организациями) и их партнерами. Эта предметная область практически идентична предметным областям субъектов. Единственное отличие состоит в том, что она включает размерность "Партнер", имеющую отношение "многие ко многим" с типом записи субъекта. Эта предметная область позволяет создавать отчеты, в которых показаны все партнеры для субъекта. Поскольку эта предметная область представляет отношение "многие ко многим" между субъектами и их партнерами, для субъектов, не связанных хотя бы с одной организацией партнера, нельзя создать отчет с помощью этой предметной области. Для создания отчетов доступны атрибуты, определяющие отношение с организацией партнера, включая следующие:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Партнер организации
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю

■ Дата

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число зацепок
 - Число зацепок в архиве
 - Число подтвержденных зацепок
 - Число отклоненных зацепок
 - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
 - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
 - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
 - Число запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание
 - Число открытых запросов на обслуживание
 - Число отложенных запросов на обслуживание
 - Число возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Потенциальная выручка
 - Возможная выручка (000)
 - Средняя потенциальная выручка
 - Средний возраст открытого 30
 - Среднее время закрытия 30 (в днях)
 - Среднее время закрытия 30 (в минутах)
 - Средний возраст открытого 30 (в минутах)

- Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

Заметки по использованию

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов
- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Предметная область аналитики "История организаций и связанных организаций"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие-ко-многим" между субъектами (организациями) и связанными субъектами. Эта предметная область почти идентична предметным областям субъектов. Единственное различие состоит в том, что она включает размерность "Связанная организация", у которой есть отношения "многие-ко-многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие все связанные организации для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие-ко-многим" между субъектами и связанными субъектами, субъекты, не имеющие ни одного связанного субъекта, не

отображаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения связанного субъекта:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Связанная организация
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число зацепок

- Число зацепок в архиве
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Средняя потенциальная выручка
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
- Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
- Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

Заметки по использованию

Эта предметная область входит в группу связанных предметных областей. Все предметные области этой группы используют одинаковые метрики и большинство одних и тех же размерностей. Единственное их отличие в том, что первая размерность в списке размерностей относится к этой конкретной предметной области. В эту группу входят следующие предметные области:

- История организаций и конкурентов
- История организаций и партнеров
- История организации и связанной организации

Предметная область аналитики "История контакта организации"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и контактами. Ее можно использовать для создания отчетов по всем контактам, связанным с субъектом, или контактам, используемым несколькими субъектами. Эту предметную область нельзя использовать для создания отчетов по субъектам, которые не связаны ни с одним контактом, или для отчетов по контактам, которые не связаны с субъектом. В этой предметной области нет метрик.

Тип отношения

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Контакт

Метрики

Нет

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История организации"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет получить сводное представление важных метрик мероприятий для организаций. Тип записи организации (субъекта) – это тип записи, который необходимо проанализировать. Этот тип записи субъекта можно использовать для ответа на вопросы об эффективности субъекта. У каких компаний большего всего запросов на обслуживание? У каких компаний больше всего сделок? Эта предметная область позволяет группировать и сводить эти метрики на любом уровне по организациям, их территориям и размерностям дат. Для более глубокого анализа, включающего другие области деятельности, требуется использование других предметных областей.

Тип отношений

Сводка

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число зацепок
 - Число зацепок в архиве

- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Потенциальная выручка
- Возможная выручка (000)
- Средняя потенциальная выручка
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Среднее время закрытия ЗО (в минутах)
- Средний возраст открытого ЗО (в минутах)
- Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Выручка
- Выручка (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Средняя выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)

Заметки по использованию

Нет

Предметная область аналитики "История команды организации"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет создавать отчеты по отношению "многие ко многим" между субъектами и пользователями, входящими в команды. Поскольку в Oracle CRM On Demand субъект (организацию) можно связать с различными членами команды, эту предметную область можно использовать для создания списка всех членов команд, связанных с организацией, или всех организаций, в которые пользователь добавлен как член команды. Эту предметную область нельзя использовать для создания отчетов по субъектам, не связанным с каким-либо пользователем, или отчетов по пользователям, не связанным с субъектом. В этой предметной области нет метрик.

Тип отношения

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Член команды

Метрики

Нет

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История операций"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать обширный набор метрик мероприятий по мероприятиям, возможностям, зацепкам, кампаниям, контактам, запросам на обслуживание и размерностям дат. Поскольку в этой предметной области представлено каждое отдельное событие мероприятия и взаимодействие, связанное с этими типами записей, она относится к самому низкому из возможных уровней. Это означает, что таблица фактов мероприятий, определяющая эту предметную область, может быть самой большой. Эта предметная область позволяет сводить и анализировать метрики мероприятий, используя широчайший набор размерностей. Эта предметная область включает несколько таблиц фактов, которые позволяют создавать отчеты по квотам пользователя в отношении метрик мероприятий.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Дилер
- Зацепка
- Мероприятие медицинского образования
- Бизнес-возможность
- Принадлежит пользователю
- Квота
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

818 Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

- Метрики мероприятия
 - Пользовательские метрики мероприятия
 - Метрики операций по дате создания
 - Число операций (дата создания)
 - Число встреч (дата создания)
 - Число закрытых операций (дата создания)
 - Число открытых операций (дата создания)
 - Число задач (дата создания)
 - Метрики операций по другим датам
 - Число встреч (дата окончания)
 - Число встреч (дата начала)
 - Число задач (срок выполнения)
 - Число организаций с действиями
 - Число операций
 - Число запланированных встреч
 - Число набранных звонков
 - Число звонков, по которым удалось дозвониться
 - Число закрытых операций
 - Число открытых операций
- Показатели квоты
 - Значение квоты

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История актива"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики (показатели) актива по размерностям: субъект (организация), актив и продукт. Таким образом можно отслеживать активы и продукты,

проданные клиенту, или компании. Эта предметная область – одна из редких предметных областей, где возможность просмотра записей актива основана на возможности просмотра записей связанного субъекта.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Актив
- Дата
- Категория продукта
- Продукт

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели актива
 - Показатели актива по дате приобретения
 - Число активов
 - Закупочная цена
 - Количество
 - Средняя закупочная цена
 - Среднее число
 - Показатели актива по дате доставки
 - Число активов
 - Закупочная цена
 - Количество
 - Средняя закупочная цена
 - Среднее число
- Число активов
- Закупочная цена
- Количество

- Средняя закупочная цена
- Среднее число

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История вызовов действия"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область "История действий для вызовов" позволяет менеджерам по продажам и торговым представителям анализировать данные действий для вызовов по субъектам (организациям), контактам, действиям, владельцам, продуктам, категориям продуктов и датам. В отличие от предметной области "История действий", метрики предметной области "История действий для вызовов" основаны на типах записей Life Sciences, связанных с действием, включая продукты с подробными сведениями, пробные образцы и доставленные рекламные позиции. Это означает, что действия, не имеющие записей для одного или нескольких связанных дочерних типов записей, не отражаются в отчетах при использовании этой предметной области. В этой предметной области используются следующие метрики (показатели):

- Число вызовов
- Число вызовов с розданными образцами
- Число вызовов с доставленными рекламными позициями

Размерность "Категория продукта" можно использовать для получения сводки по метрикам вызовов действия на различных уровнях иерархии продукта, таких как торговая марка, дочерний рынок и рынок.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Контакт
- Действие для вызова
- Кампания

- Бизнес-возможность
- Категория продукта
- Продукт
- Принадлежит пользователю
- Продукты с подробными сведениями
- Пробные образцы

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики действий для вызовов
 - Пользовательские показатели сведений о продуктах
 - Индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средняя индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Пользовательские показатели розданных образцов
 - Индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средняя индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Число организаций
 - Число сведений о вызовах по продукту
 - Число сведений о продуктах для вызова
 - Число вызовов
 - Число вызовов с доставленными рекламными позициями
 - Число вызовов с розданными образцами
 - Число контактов
 - Число доставленных рекламных позиций
 - Число розданных образцов

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История кампании"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет проводить всесторонний анализ кампании по размерностям: кампания, пользователь и дата. Таким образом можно проанализировать результаты кампании, ее эффективность и доход от инвестиций. В этой области также содержатся метрики, помогающие решать проблемы с достижением целей кампании и оптимизировать будущие кампании.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Кампании
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики
 - Число кампаний
 - Число активных кампаний
 - Число завершенных кампаний
 - Число запланированных кампаний
 - Число зацепок
 - Число возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Число организаций для кампании
 - Число контактов для кампании
 - Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).

- Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
- Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, деленное на число заключенных сделок).
- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Затраты на закрытую продажу (определение: затраты, деленные на число заключенных сделок).
- Средн. затраты на закрытую продажу (определение: средние затраты, деленные на число заключенных сделок)
- Затраты на зацепку (определение: затраты, деленные на число зацепок).
- Средн. затраты на зацепку (определение: средние затраты, деленные на число зацепок).
- Доля зацепок, преобразованных в возможности (определение: выраженное в процентах число зацепок, ставших клиентами).
- Выручка
- Выручка на момент закрытия
- Средн. выручка на момент закрытия
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделок).
- Доход от инвестиций

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История откликов на кампанию"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать данные откликов на кампанию. Она дополняет предметные области кампании, которые предоставляют данные по эффективности кампании. Это позволяет анализировать отклики на кампанию, получая ответы на следующие вопросы: "Сколько людей

охвачено кампанией? Сколько из них дали отклик? В чем выражался их отклик? Через какое время они откликнулись?", – и так далее.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Кампания
- Получатель кампании
- Отклик на кампанию
- Дата

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики
 - Число получателей
 - Число аппаратных возвратов
 - Число программных возвратов
 - Число ответивших
 - Число ответов
 - Число открытых ответов
 - Количество операций выбора по
 - Число возможностей – входы
 - Число возможностей – выходы
 - Число глобальных возможностей – входы
 - Число глобальных возможностей – выходы
 - Среднее число дней для ответа

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "Адреса контактов"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" между контактами и адресами. В других предметных областях возможно создание отчетов только по основному адресу контакта, а в этой предметной области – по всем адресам контакта, а также по общему адресу для нескольких контактов. В этой предметной области не используются таблицы фактов и метрики.

Тип отношения

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Адрес

Метрики

Нет

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История контакта"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов о метриках контакта по размерностям: контакт, субъект (организация), кампания, принадлежность пользователю и дата. Уровень детализации этой предметной области – одна строка для каждого контакта, созданного в Oracle CRM On Demand. Эта

предметная область позволяет быстро найти ответ на следующие вопросы: "Назвать десять лучших работников с наибольшим числом контактов. Какие организации не имеют контактов? В каких кампаниях получено наибольшее число контактов? Сколько потенциальных клиентов привлек определенным контакт в компанию?".

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Принадлежит пользователю

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Показатели контакта
 - Число клиентов
 - Число контактов
 - Число потенциальных клиентов

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История интересов контакта"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область анализа "История интересов контакта" позволяет создавать отчеты об интересах контакта для размерности "Контакт". Эти отчеты позволят консультантам и их менеджерам выяснить

интересы и хобби их клиентов и выбрать значимые подарки для клиентов в соответствии с их интересами. Эту информацию можно также использовать для организации соответствующих мероприятий, таких как турниры по гольфу. Таким способом консультанты могут укрепить свои взаимосвязи с клиентами, а также встретиться с друзьями и семьями клиентов. Эти мероприятия могли бы привести к новым сделкам.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Дата
- Интересы контакта

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Показатели интересов контакта
 - Число интересов контакта

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История выручки от контакта"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область анализа "История выручки от контакта" позволяет анализировать данные выручки от продуктов по контактам, продуктам, категориям продуктов, владельцам и датам. В этой предметной области используются следующие метрики (показатели):

- Число продуктов

- Среднее число продуктов
- Средняя выручка

В этой предметной области пользователи могут создавать отчеты, показывающие различные типы дохода по продукту в разное время, например сравнение предполагаемой выручки с фактической. Это сравнение позволяет лучше понять потенциал дохода и продаж продуктов по контактам. Размерность "Категория продуктов" служит для суммирования метрик выручки по контакту для различных уровней иерархии продуктов, таких как торговая марка, дочерний рынок и рынок.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Категория продукта
- Продукт
- Выручка контакта
- Дата
- Принадлежит пользователю

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Показатели выручки от контакта
 - Среднее число продуктов
 - Число продуктов
 - Средняя выручка

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История команды контакта"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов по отношениям "многие ко многим" между контактами и членами команды. В ней можно перечислить всех членов команды, связанных с контактом, и все контакты, где пользователь добавлен как член команды. Эта предметная область не используется для создания отчетов по контакту, не связанному ни с каким пользователем, или по пользователям, не связанным с контактом. В этой предметной области не используются таблицы фактов и метрики.

Тип отношения

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контакт
- Член команды

Метрики

Нет

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История регистрации сделки"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Цель

В предметной области "Регистрация сделки" содержится информация о том, как ваши партнеры используют регистрации сделок, и как влияет регистрация сделки на ваш бизнес. Например, можно выполнять следующие действия:

- Создание отчета, показывающего сумму выручки, ожидаемой от регистрации сделок.
- Определение среднего числа дней, необходимых для утверждения регистрации сделки.
- Определение процента возможностей, которые были зарегистрированы.
- Отчет о числе регистраций сделок, которые привели к новым возможностям.

- Определение среднего периода действия регистраций сделок.
- Отчет по изменению дохода от регистраций сделок за квартал.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Регистрация сделки
- Главная организация партнера
- Связанный клиент
- Контакт
- Дата
- Связанная возможность
- Принадлежит пользователю
- Окончательный утверждающий

Показатели не по дате закрытия

Следующие метрики (показатели) не основаны на дате закрытия регистраций:

- Метрики регистрации сделки
 - Пользовательские метрики регистрации сделки
 - Число регистраций сделок
 - Число регистраций сделок с возможностями
 - Число регистраций сделок без возможностей
 - Число регистраций сделок для новых возможностей
 - Число регистраций сделок для существующих клиентов
 - Число регистраций сделок для новых клиентов
 - Число регистраций сделок, преобразованных в возможность
 - Число регистраций сделок, находящихся на утверждении
 - Число утвержденных регистраций сделок
 - Число просроченных регистраций сделок
 - Число дней в ожидании утверждения
 - Среднее число дней до утверждения

- Средний период действия (в днях)
- Процент утвержденных регистраций сделок
- Процент отклоненных регистраций сделок
- Процент возвращенных регистраций сделок
- Процент регистраций сделок, преобразованных в возможность
- Число регистраций сделок, приведших к реализации

Показатели по дате закрытия

Следующие метрики (показатели) основаны на дате закрытия регистраций:

- Метрики регистрации сделки
 - Общий размер сделки для открытых регистраций сделок
 - Средний общий размер сделки для открытых регистраций сделок
 - Общий доход от регистраций сделок
 - Средний общий доход от регистраций сделок
 - Общий доход за прошлый квартал от регистраций сделок
 - Средний общий доход за прошлый квартал от регистраций сделок

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История дохода по продукту для регистрации сделки"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область "История дохода по продукту для регистрации сделки" помогает определить тренды и тенденции, касающиеся позиций строк регистрации сделок. Она позволяет создавать базовые запросы, включающие метрики дохода по продукту для регистрации сделки с использованием атрибутов основной размерности. С ее помощью можно найти ответы на следующие вопросы:

- Каков максимальный доход, ожидаемый по отдельному продукту для отдельной регистрации сделки?
- Если рассматривать только открытые регистрации сделок, каков средний доход по каждой регистрации сделки (на основании записей дохода)?

- Сколько уникальных продуктов упоминается по всем регистрациям сделок (вне зависимости от статуса утверждения)?
- Каковы лучшие продукты по всем открытым регистрациям сделок: по общему количеству, по общему доходу, по вхождениям, по среднему количеству для каждой регистрации сделки или по среднему доходу для каждой регистрации сделки?
- Список всех открытых регистраций сделок, имеющих по крайней мере одну позицию строки дохода по продукту с нулевым или пустым количеством либо нулевой или пустой ценой.
- Лучшие продукты за прошлый квартал: по количеству, по доходу, по вхождениям, по среднему количеству для каждой регистрации сделки или по среднему доходу для каждой регистрации сделки.

Тип отношения

Один ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Связанный контакт
- Связанный клиент
- Связанная возможность
- Дата (на основе даты закрытия регистрации сделки)
- Регистрация сделки
- Доход по продукту для регистрации сделки
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Категория продукта

Метрики

В этой предметной области используются следующие метрики:

- Метрики дохода по продукту для регистрации сделки
 - Пользовательские метрики дохода по продукту для регистрации сделки
 - Средняя индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Индексированная валюта
 - Индексированный номер
- Число продуктов

- Число продуктов по регистрациям сделок без бизнес-возможностей
- Число продуктов по открытым регистрациям сделок
- Среднее число продуктов по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
- Среднее число продуктов по открытым регистрациям сделок
- Средняя цена
- Среднее число
- Средняя общая выручка за прошлый квартал
- Средняя выручка
- Среднее общее количество по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
- Среднее общее количество по открытым регистрациям сделок
- Средняя общая выручка от регистраций сделок без бизнес-возможностей
- Средняя общая выручка по открытым регистрациям сделок
- Среднее число продуктов (по регистрациям сделок)
- Общая выручка за прошлый квартал
- Общая выручка за прошлый квартал (000)
- Общее количество
- Общее количество (000)
- Общее количество по регистрациям сделок без бизнес- возможностей
- Общее количество по открытым регистрациям сделок
- Общий доход
- Общий доход (000)
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей
- Общий доход от регистраций сделок без бизнес-возможностей (000)
- Общий доход по открытым регистрациям сделок
- Общий доход по открытым регистрациям сделок (000)
- Главная организация партнера

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История дилера"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Цель

Предметная область анализа "История дилера" позволяет анализировать историю дилера в отношении запросов на обслуживание и действий.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Дилер
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики дилера
 - Пользовательские метрики дилера
 - Число дилеров
 - Число запросов на обслуживание
 - Число операций
 - Число открытых операций
 - Число закрытых операций

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История домохозяйства"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Цель

Предметная область анализа "История домохозяйства" дает возможность создавать отчеты о домохозяйствах для размерности "Контакт". Этот отчет позволяет консультантам и их менеджерам найти ответы на вопросы, подобные следующим:

- К какому домохозяйству относится каждый клиент?
- Как делятся активы домохозяйств между клиентами в книге пользователя по специализации?
- Какие из домохозяйств пользователя являются лучшими по общей стоимости активов?

Отчеты по домохозяйствам можно объединять с отчетами портфеля для улучшения обслуживания клиентов благодаря их восприятию как членов домохозяйства.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Домохозяйство
- Контакт
- Контакт семьи

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики домохозяйства
 - Общие активы домохозяйства
 - Общие активы домохозяйства
 - Средние общие активы домохозяйства
 - Всего расходов домохозяйств
 - Всего расходов домохозяйств
 - Средние общие расходы домохозяйств
 - Общий доход домохозяйства

- Общий доход домохозяйства
- Средний общий доход домохозяйства
- Всего задолженностей домохозяйств
 - Всего задолженностей домохозяйств
 - Средние общие задолженности домохозяйств
- Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Средние совокупные чистые активы домохозяйств
- Общие активы контакта
 - Общая стоимость активов
 - Средняя общая стоимость активов
- Совокупные расходы контакта
 - Совокупные расходы
 - Средние совокупные расходы
- Общий доход контакта
 - Общий доход
 - Средний общий доход
- Всего обязательств контакта
 - Суммарная задолженность
 - Средняя суммарная задолженность
- Общая чистая стоимость контакта
 - Итого чистых активов
 - Средняя общая стоимость чистых активов
- Пользовательские метрики домохозяйства
- Число сводок контактов
- Число сводок запросов на обслуживание
- Число сводок зацепок
- Число контактов
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число зацепок для контакта
- Число домохозяйств

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История зацепки"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики зацепки по субъектам (организациям), территориям организаций, кампаниям, контактам, датам, зацепкам, сделкам, владельцам и главным организациям партнеров. Эта предметная область содержит типы записей со ссылкой на метрики, которые анализируют качество зацепки, преобразование зацепки и доходы, связанные с зацепками.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Контакт
- Дата
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики зацепки
 - Число зацепок в архиве

- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число новых возможностей
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число заключенных сделок
- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Среднее время проработки зацепки (в днях)
- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки
- Выручка от возможности для зацепки
- Предполагаемый доход

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История запроса ФРР"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Цель

Фонды развития рынка (ФРР) дают владельцу торговой марки возможность делать маркетинговые фонды доступными партнерам организованным способом, чтобы партнеры продавали продукты владельца торговой марки в определенных географических областях или продвигали торговую марку. С помощью запросов ФРР партнеры запрашивают предварительные утверждения запросов финансирования для маркетинговых мероприятий. Когда владелец торговой марки утвердит запрос ФРР, партнеры могут провести мероприятие, а затем отправить заявление на выплату в ФРР для погашения им предварительно утвержденных денег, которые были потрачены.

Владельцам торговой марки требуются метрики и информация о запросах ФРР по каждому партнеру и кварталу, чтобы они могли согласовывать маркетинг и продажи канала. Предметная область анализа "Исторические запросы ФРР" дает владельцам торговой марки информацию, необходимую для управления бюджетами ФРР, и гарантирует, что фонды распределяются по мероприятиям, имеющим максимальный доход от инвестиций.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Главная организация партнера
- Кампания
- Запрос ФРР
- Дата
- Принадлежит пользователю
- Утверждающий

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики запроса ФРР
 - Пользовательские метрики запроса ФРР
 - Метрики запроса ФРР по датам отправки
 - Число запросов ФРР
 - Запрошенная сумма
 - Средняя запрошенная сумма
 - Предварительно утвержденная сумма
 - Средняя предварительно утвержденная сумма
 - Общая запрошенная сумма требования
 - Средняя общая запрошенная сумма требования
 - Общая утвержденная сумма требования
 - Средняя общая утвержденная сумма требования
- Число запросов ФРР
- Запрошенная сумма

- Средняя запрошенная сумма
- Предварительно утвержденная сумма
- Средняя предварительно утвержденная сумма
- Запрошенная сумма за прошлый квартал
- Средняя запрошенная сумма за прошлый квартал
- Предварительно утвержденная сумма за прошлый квартал
- Средняя предварительно утвержденная сумма за прошлый квартал
- Общая запрошенная сумма требования
- Средняя общая запрошенная сумма требования
- Общая утвержденная сумма требования
- Средняя общая утвержденная сумма требования
- Общая запрошенная сумма требования за прошлый квартал
- Средняя общая запрошенная сумма требования за прошлый квартал
- Общая утвержденная сумма требования за прошлый квартал
- Средняя общая утвержденная сумма требования за прошлый квартал
- Число запросов ФРР, находящихся на утверждении
- Запрошенная сумма, находящаяся на утверждении
- Число отправленных запросов ФРР
- Число утвержденных запросов ФРР
- Число отклоненных запросов ФРР
- Число возвращенных запросов ФРР
- Число отмененных запросов ФРР
- Число просроченных запросов ФРР
- Число отправленных заявлений на выплату в ФРР
- Число утвержденных заявлений на выплату в ФРР
- Число отклоненных заявлений на выплату в ФРР
- Процент утвержденных запросов ФРР
- Процент просроченных запросов ФРР
- Процент отклоненных запросов ФРР
- Процент возвращенных запросов ФРР
- Число дней в ожидании утверждения
- Число дней до утверждения
- Среднее число дней в ожидании утверждения

- Среднее число дней до утверждения

Примечания об использовании

Если в компании изменяют отображаемое имя для запросов ФРР на пользовательское имя, то в Oracle CRM On Demand Answers появляется пользовательское имя.

Предметная область анализа "История события мед. образования"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Цель

К событиям медицинского образования относятся любые типы рекламных или образовательных мероприятий, посещаемых врачами или медицинскими работниками. С перспективы компании к ним относятся следующие типы событий медицинского образования:

- **Уровень торгового представителя.** Мероприятие, выполняемый менеджером или одним или несколькими торговыми представителями.
- **Корпоративный или государственный уровень.** Государственное образовательное мероприятие или встреча для определенной группы медицинских специалистов.

События государственного уровня можно включить в планы для определенного продукта или периода, а затем распределить ресурсы по регионам, районам или торговым представителям. Фармацевтическим компаниям требуются метрики и информация о медицинских событиях для согласования продаж и маркетинговых акций. Отчеты предоставляют компаниям информацию с точки зрения согласования, чтобы компании могли управлять своими бюджетами и гарантировать минимальное отклонение.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Событие мед. образования
- Приглашенные
- Категория продукта
- Продукт
- Дата

- Принадлежит пользователю

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики мед. образования
 - Число приглашенных
 - Число событий мед. образования
 - Затраты на событие мед. образования

(Определение: затраты завершенных мероприятий для всех посетителей, связанные с событием мед. образования).
 - Бюджет события мед. образования

Метрика "Бюджет события" происходит из размерности. Когда используется только размерность "Мед. образование", эта метрика равна сумме значений в поле размерности. Вместе с тем, при использовании другой размерности (особенно "Приглашенный") метрика вычисляется как максимальное значение в поле размерности.
 - Профицит/дефицит бюджета

(Определение: разница между бюджетом события и затратами на событие).

Примечания об использовании

Если в компании изменяют отображаемое имя для события мед. образования на пользовательское имя, то в Oracle CRM On Demand Answers появляется пользовательское имя.

Предметная область анализа "История возможности и конкурента"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов. Эта предметная область почти идентична предметным областям сделок. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация конкурента", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех конкурентов для сделки. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между сделками и организациями конкурентов, сделки, не имеющие связи ни с одной организацией конкурента, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Конкурент для возможности
- Связанный контакт
- Организация
- Территория организации
- Бизнес-возможность
- Кампания
- Основной контакт
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Показатели возможности по дате открытия
 - Число открытых бизнес-возможностей
 - Число возможностей
 - Число контактов с возможностями

- Выручка на момент закрытия
- Ожидаемая выручка
- Выручка
- Среднее число дней в этапе
- Число заключенных сделок
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число контактов с возможностями
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка от сделки за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История возможности и партнера"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между сделками и организациями партнеров. Эта предметная область почти идентична предметным областям сделок. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация партнера", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Сделка". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для сделки. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между сделками и организациями партнеров, сделки, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Партнер для возможности
- Связанный контакт
- Организация
- Территория организации
- Бизнес-возможность
- Кампания

- Основной контакт
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Показатели возможности по дате открытия
 - Число открытых бизнес-возможностей
 - Число возможностей
 - Число контактов с возможностями
 - Выручка на момент закрытия
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка
 - Среднее число дней в этапе
 - Число заключенных сделок
 - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
 - Средний торговый цикл
 - Уровень реализации сделок (определение: число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенных сделок).
 - Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число контактов с возможностями
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).

- Средний торговый цикл
- Уровень реализации сделок (определение: число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Коэффициент упущенных возможностей
- Выручка от сделки за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал

Заметки по использованию

Нет

Предметная область анализа "История возможности"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать возможности по размерностям: организация (субъект), территория, кампания, контакт, владелец и дата. Эта предметная область содержит две или более таблиц фактов и включает показатели (метрики) возможности и квоты. Показатели возможности определяются на самом нижнем уровне сведений в этой предметной области. Следовательно, можно анализировать метрики для всех измерений. Метрики квоты находятся на более высоком уровне сведений и могут анализироваться только по следующим ограниченным размерностям: дата (месяц), квота и владелец.

Тип отношения

С несколькими фактами

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Территория организации
- Бизнес-возможность
- Кампания
- Основной контакт
- Территория

- Принадлежит пользователю
- Дата
- Главная организация партнера
- Квота

Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели возможности

Пользовательские показатели возможности

- Показатели возможности по дате открытия
 - Число открытых сделок
 - Число возможностей
 - Число контактов с возможностями
 - Выручка на момент закрытия
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка
 - Среднее число дней в этапе
 - Число успехов
 - Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).
 - Средний цикл продаж
 - Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
 - Уровень потерь сделок
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Число возможностей
- Число открытых сделок
- Число контактов с возможностями
- Число успехов
- Среднее число дней в этапе
- Средний размер сделки (определение: средний размер каждой сделки для каждого клиента, выраженный числом единиц или суммой выручки).

- Средний цикл продаж
- Уровень реализации сделок (определение: общее число реализованных сделок, деленное на общее число реализованных и упущенные сделки).
- Уровень потерь сделок
- Выручка от сделки за прошлый квартал
- Закрытая выручка за прошлый квартал
- Показатели квоты
 - Значение квоты

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История дохода по продукту для бизнес-возможности"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать доходы по продуктам для бизнес-возможностей по субъектам (организациям), территориям организаций, партнерам, кампаниям, бизнес-возможностям, продуктам для бизнес-возможностей, принадлежности пользователям, продуктам и категориям продуктов. Поскольку у каждой повторяющейся записи выручки от продукта могут быть разные даты начала, эта предметная область находится на самом подробном уровне детализации и содержит одну строку для каждой повторяющейся записи выручки от продукта в пределах бизнес-возможности. Учитывая высокий уровень детализации в этой предметной области, она обеспечивает наибольшую гибкость в сведении данных на любом уровне поддерживаемых размерностей. Эта предметная область также содержит размерность "Квота" и метрики, которые позволяют создавать отчеты, содержащие одновременно данные о доходе по продукту для бизнес-возможности и о показателях (метриках) квоты.

Тип отношения

С несколькими фактами

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект

- Территория организации
- Кампания
- Дата
- Бизнес-возможность
- Доход по продукту для бизнес-возможности
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Категория продукта
- Квота
- Территория

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики доходов по продуктам для бизнес-возможностей
 - Число продуктов
 - Среднее число продуктов
- Метрики квот
 - Значение квоты

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История партнера"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Цель

Предметная область анализа "История партнера" дает возможность анализировать историю партнера. Можно анализировать зацепки, возможности и выручку по партнеру и территории.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Партнер
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики партнера владельца
 - Число возможностей
 - Число партнеров с возможностями
 - Число успехов
 - Средн. выручка на момент закрытия
 - Среднее время закрытия сделки (в днях). (Определение: число дней для закрытия сделки, деленное на число заключенных сделок).
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Выручка от продукта (000)
 - Число зацепок
 - Число зацепок в архиве
 - Число подтвержденных зацепок
 - Число отклоненных зацепок
 - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
 - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
 - Число зацепок, для которых возможность была упущена

- Среднее время преобразования зацепки (в днях). (Определение: число дней между датой создания зацепки и датой преобразования зацепки, деленное на число зацепок, преобразованных в возможности).
- Среднее время проработки зацепки (в днях)
- Средняя потенциальная выручка
- Потенциальная выручка
- Потенциальная выручка (000)
- Число партнеров с зацепками
- Пользовательские метрики партнера
- Число партнеров

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История канала распространения"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область "История канала распространения" предоставляет ежемесячную картину всех возможностей в Oracle CRM On Demand. "Снимки" (статические отчеты) каналов распространения создаются ежедневно во время ночной обработки, но процесс архивирования сохраняет только последний снимок канала распространения в течение каждого месяца и удаляет предыдущие снимки. Снимки канала распространения никогда не удаляются. Во время полного извлечения, преобразования и загрузки данных создается резервная копия этих снимков, обеспечивая их полное восстановление. Если компания изменяет тип своего финансового календаря, то эти исторические снимки не будут перестроены в соответствии с новым определением финансового календаря. Для компаний с пользовательским типом финансового календаря эти исторические снимки могут включаться в отчеты только для определений финансового года, которые определены в Oracle CRM On Demand. Снимки создаются только для сделок, которые были закрыты в прошлом квартале, а также для всех открытых сделок.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Принадлежит пользователю
- Возможность
- Дата снимка канала распространения
- Дата
- Территория

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Исторические метрики канала распространения
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка (000)
 - Ожидаемая выручка (000)
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Выручка от сделки за прошлый квартал
 - Ожидавшаяся выручка за прошлый квартал
 - Закрытая выручка за прошлый квартал
 - Выручка от сделки за прошлый квартал (000)
 - Ожидавшаяся выручка за прошлый квартал (000)
 - Закрытая выручка за прошлый квартал (000)
- Территория

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История портфеля"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

854 Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

Цель

В этой предметной области можно анализировать историю портфеля, контакты и продукты. Имеется возможность создавать отчеты по портфелю для следующих размерностей: контакт, организация (субъект), продукт, консультант и время. Этот отчет позволяет консультантам и их менеджерам найти ответ на следующие вопросы:

- Какие финансовые продукты имеют клиенты и каков их демографический профиль?
- Сколько активов клиентов данного пользователя инвестировано, в каких классах безопасности и классах активов?
- Каков размер активов в книге каждого бизнес-консультанта?
- Какие классы активов в книге каждого бизнес-консультанта?
- Какие клиенты данного пользователя – лучшие по размеру портфеля и выручке?

Эта информация позволяет анализировать портфели в отношении клиентов и консультантов.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Учреждение
- Дата
- Продукт
- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Портфель

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики портфеля
 - Пользовательские метрики портфеля
 - Число портфелей
 - Совокупное значение актива
 - Сумма ссуды
 - Страховая премия
 - Выручка

- Номинал
- Предельная сумма кредита
- Среднее совокупное значение актива
- Средняя сумма ссуды
- Средняя страховая премия
- Средняя выручка
- Средняя номинальная стоимость
- Средняя предельная сумма кредита

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История продукта"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать показатели выручки по размерностям: продукт, организация (субъект), пользователь, возможность, дата и территория. Уровень сведений в этой предметной области несколько выше, чем в области отчетов сделка-продукт, так как здесь можно анализировать выручку от сделки по размерности "Продукт". Эта предметная область соединяет разрыв анализа между предметными областями отчетов о сделке и отчетов сделка-продукт.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Субъект
- Принадлежит пользователю
- Возможность
- Продукты
- Дата

- Территория

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Показатели выручки от продукта
 - Пользовательские показатели выручки от продукта
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка от продукта
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта (000)
 - Ожидаемая выручка от продукта (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Закупочная цена
 - Средняя закупочная цена
 - Среднее число
 - Общее количество
 - Выручка от продукта за прошлый квартал
 - Закрытая выручка от продукта за прошлый квартал
 - Выручка от продукта за прошлый квартал (000)
 - Закрытая выручка от продукта за прошлый квартал (000)

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "История этапов продаж"

История этапов продаж содержит следующие предметные области.

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать бизнес-возможности на разных этапах продаж по размерностям субъектов, возможностей, этапов продаж и дат. Предметная область истории этапов

продаж представляет исторические снимки возможностей на основе событий и доступна только для исторических данных. Поскольку бизнес-возможности проходят через несколько этапов продаж, эта предметная область содержит больше данных, чем предметная область возможностей. Число записей в этой предметной области равно числу возможностей, умноженному на количество этапов продаж, через которые они проходят.

Тип отношения

Простой

Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Организация (субъект)
- Возможность
- Исторический этап продаж

Метрики

Далее приведен полный список метрик для данной предметной области:

- Метрики этапов продаж
 - Среднее время от начала этапа (в днях)
 - Количество дней в этапе
 - Число возможностей
 - Последствия
 - Соотношение последствий

Примечания об использовании

Нет

Предметная область анализа "История запросов на обслуживание"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать историю запросов на обслуживание, субъекты (организации) и активы. Она предоставляет возможность анализа запросов на обслуживание по следующим размерностям: субъект (организация), контакт, запрос на обслуживание, пользователь, партнер и дата. Это помогает измерять и анализировать важные метрики (показатели) эффективности организации запросов на обслуживание клиентов, включая оценку продолжительности пребывания запроса на обслуживание в открытом состоянии и среднее время закрытия запроса. С помощью метрик эффективности запросов на обслуживание компания может повысить удовлетворенность клиентов и производительность работников, а также сократить оперативные расходы.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Актив
- Контакт
- Дата
- Дилер
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Продукт
- Запрос на обслуживание
- Транспортное средство

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
 - Показатели запроса на обслуживание по дате закрытия
 - Число отмененных 30 (дата закрытия)
 - Число закрытых 30 (дата закрытия)
 - Среднее время закрытия 30 (в днях) (дата закрытия)
 - Среднее время закрытия 30 (в минутах) (дата закрытия)
 - Пользовательские показатели запроса на обслуживание

- Число запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого 3О
- Среднее время закрытия 3О (в днях)
- Средний возраст открытого 3О (в минутах)
- Среднее время закрытия 3О (в минутах)

Заметки по использованию

Пользовательские поля в размерности "Транспортное средство" совместно используются типом записи "Транспортное средство" и типом записи "Актив". Тип записи "Транспортное средство" имеет два набора пользовательских полей: один набор, который совместно используется с типом записи "Актив" и отображается в размерности "Транспортное средство", и другой набор, предназначенный исключительно для типа записи "Транспортное средство". Пользовательские поля, предназначенные только для типа записи "Транспортное средство", недоступны в отчетах. При добавлении пользовательских полей к типу записи "Транспортное средство" убедитесь, что все поля, которые необходимо отобразить в отчетах, добавляются к совместно используемым пользовательским полям актива-транспортного средства, а не только к пользовательским полям транспортного средства.

Предметная область аналитики "История продукта с особой ценой"

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Цель

Запросы особых цен позволяют партнерам и владельцам торговых марок выполнять ряд бизнес-процессов, посредством которых партнер запрашивает у владельца торговой марки более низкую цену на продукт (на различных основаниях, таких как реакция на конкурентную сделку или общие тренды понижения цен).

Эта предметная область предоставляет возможность выполнения исторического анализа и создания отчетов по запросам особых цен и продуктам с особыми ценами, позволяя оценить эффективность партнеров. Можно использовать метрики и сведения, такие как авторизованное снижение цены для каждого продукта, партнера и квартала, для измерения эффективности скидок и продуктов по каналу.

Тип отношения

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Дата (на основе начальной даты запроса особых цен)
- Регистрация сделки
- Конечный заказчик
- Последний утверждающий
- Бизнес-возможность
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера
- Продукт
- Категория продукта
- Запрос особых цен

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики продукта с особой ценой
 - Метрики продукта с особой ценой по дате разрешения
 - Число запросов особых цен (дата разрешения)
 - Разрешенная сумма (дата разрешения)
 - Разрешенная сумма (дата разрешения) (000)
 - Запрошенная сумма (дата разрешения)
 - Запрошенная сумма (дата разрешения) (000)
 - Средняя разрешенная сумма (дата разрешения)
 - Средняя запрошенная сумма (дата разрешения)
 - Среднее число (дата разрешения)
 - Количество (дата разрешения)
 - Метрики продукта с особой ценой по дате отправки
 - Число запросов особых цен (дата отправки)
 - Разрешенная сумма (дата отправки)
 - Разрешенная сумма (дата отправки) (000)

- Запрошенная сумма (дата отправки)
- Запрошенная сумма (дата отправки) (000)
- Средняя разрешенная сумма (дата отправки)
- Средняя запрошенная сумма (дата отправки)
- Среднее число (дата отправки)
- Количество (дата отправки)
- Число запросов особых цен
- Разрешенная сумма
- Разрешенная сумма (000)
- Запрошенная сумма
- Запрошенная сумма (000)
- Средняя разрешенная сумма
- Средняя запрошенная сумма
- Средняя авторизованная стоимость
- Средний разрешенный процент скидки
- Средняя рекомендованная производителем розничная цена
- Средняя стоимость закупки
- Среднее число
- Средняя запрошенная стоимость
- Средний запрошенный процент скидки
- Средняя запрошенная конечная цена
- Средняя предложенная конечная цена
- Количество
- Разрешенная сумма за прошлый квартал
- Разрешенная сумма за прошлый квартал (000)
- Запрошенная сумма за прошлый квартал
- Запрошенная сумма за прошлый квартал (000)
- Количество за прошлый квартал

Примечания об использовании

Нет

Предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand. Доступ к этой предметной области требует наличия полномочий "Отслеживание использования". Роли пользователя "Администратор" эти полномочия предоставляются по умолчанию.

Цель

Эта предметная область позволяет пользователям, имеющим полномочия "Отслеживание использования", анализировать использование Oracle CRM On Demand в компании. Компании могут анализировать использование следующих прикладных областей в Oracle CRM On Demand:

- Использование приложения
- Принятие пользователем
- Настройка и конфигурация

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Контент
- Дата
- Тип объекта
- Пользователь

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области и полей, для которых они хранятся.

В следующей таблице представлены показатели эффективности аналитики. Они отражают эффективность запросов.

Метрика	Пользователь	Дата (неделя)	Тип объекта	Описание
Число запросов	Да	Да	Да	Число запросов по именам отчетов и информационных

				панелей по неделям.
Число случаев, завершившихся с ошибками	Да	Да	Да	Число запросов с ошибками по именам отчетов и информационных панелей по неделям.
Среднее время ответа (с)	Да	Да	Да	Среднее время ответа на запросы (в секундах).

В следующей таблице представлены метрики использования приложения в Oracle CRM On Demand. Эти метрики отражают использование различных типов объектов приложения, в том числе количество созданных, обновленных и удаленных записей. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

Метрика	Пользователь	Дата (неделя)	Тип объекта	Описание
Число созданных записей	Да	Да	Да	Число созданных записей по объектам, пользователям, месяцам
Число обновленных записей	Да	Да	Да	Число обновленных записей по объектам, пользователям, месяцам
Число удаленных записей	Да	Да	Да	Число удаленных записей по объектам, пользователям, месяцам

В следующей таблице приведены показатели эффективности представления страниц в Oracle CRM On Demand.

Метрика	Пользователь	Дата (неделя)	Тип объекта	Описание
Число запросов	Да	Да	Да	Число запросов по страницам по неделям
Среднее время ответа (мс)	Да	Да	Да	Среднее время ответа для представлений страниц (в миллисекундах).

В следующей таблице представлены метрики настройки и конфигурации. Эти метрики представляют собой снимок последней настройки и конфигурации Oracle CRM On Demand на момент обновления с приращением данных отслеживания использования. Метрики настройки и конфигурации уникальны, поскольку не регистрируются на каком-либо уровне размерности.

Метрика	Описание
Число администраторов	Число администраторов, которым предоставлены какие-либо из следующих полномочий: управление компанией, управление компанией - определение валют, управление компанией - сброс всех паролей, управление темами, управление

	контентом, управление контентом - управление дополнениями, управление книгами, управление территориями, управление пользователями и доступом, управление пользователями и доступом - управление делегированными пользователями
Число правил назначения	Число правил назначения, определенных в Oracle CRM On Demand
Число книг	Число книг, определенных в Oracle CRM On Demand
Число валют	Число валют, активированных в Oracle CRM On Demand
Число пользовательских полей	Число пользовательских полей, используемых в Oracle CRM On Demand
Число пользовательских объектов	Число пользовательских объектов, развернутых в Oracle CRM On Demand
Число пользовательских вкладок	Число пользовательских веб-вкладок, используемых в Oracle CRM On Demand
Число групп	Число групп, настроенных в Oracle CRM On Demand
Число языков	Число языков, включенных в Oracle CRM On Demand
Число продуктов	Число продуктов, определенных в Oracle CRM On Demand
Число процессов продаж	Число процессов продаж, определенных в Oracle CRM On Demand
Число территорий	Число территорий, настроенных в Oracle CRM On Demand
Число веб-апплетов	Число веб-апплетов, используемых в Oracle CRM On Demand
Число веб-ссылок	Число веб-ссылок, используемых в Oracle CRM On Demand
Число потоков операций	Число потоков операций, настроенных в Oracle CRM On Demand

В следующей таблице представлены метрики принятия пользователем. Эти метрики позволяют компаниям контролировать и анализировать принятие пользователем приложения Oracle CRM On Demand. В этой таблице *Да* означает, что метрика доступна для данного поля.

Метрика	Пользователь	Дата (неделя)	Описание
Число активных пользователей	Нет	Да	Число активных пользователей, существующих в приложении
Число дней с момента последнего входа в систему	Да	Нет	Число дней с момента последнего входа пользователя в систему

Число делегированных пользователей	Нет	Да	Число делегированных пользователей, существующих на этой неделе
Число лицензий	Нет	Нет	Число лицензий, определенных в профиле компании
Число общих входов в систему	Да	Да	Число входов пользователя в систему в течение указанного месяца. Если пользователь входит в систему три раза за текущий день, считается, что он входит 3 раза за текущую неделю.
Число уникальных входов в систему	Да	Да	Число уникальных входов пользователя в систему в течение указанного месяца. Если пользователь входит в систему три раза за текущий день, считается, что он входит 1 раз за текущую неделю.
Число неуспешных входов в систему	Да	Да	Число неудачных входов в систему по пользователям по месяцам
Процент входов в систему	Нет	Да	Число пользователей, вошедших в систему на этой неделе, поделенное на число активных пользователей.
Средняя частота входов за месяц	Нет	Да	Число уникальных входов в систему за указанный месяц, поделенное на число пользователей, вошедших в систему за этот месяц.

Заметки по использованию

В этом разделе представлены примечания по использованию.

Данные отслеживания использования

Данные отслеживания использования в хранилище данных обновляются еженедельно на основании информации, содержащейся в данных приложения Oracle CRM On Demand. Обновление данных отслеживания использования происходит в выходные дни и не сопровождается обновлением с приращением остальных данных в Oracle CRM On Demand Answers каждую ночь.

Метрики отслеживания использования пересчитываются только за текущий месяц, а за предыдущий не пересчитываются, если неделя не охватывает конец месяца. Например, если обновление с приращением для отслеживания использования выполняется в пятницу 28 мая 2010 года, метрики отслеживания использования пересчитываются за весь месяц, начиная с 1 мая 2010 года. А при выполнении обновления с приращением для отслеживания использования в пятницу 4 июня 2010 года метрики пересчитываются и за май, и за июнь, поскольку эта неделя попадает в оба месяца.

Метрики отслеживания использования суммируются по календарным месяцам. Хотя анализ этих метрик по финансовым календарям компании возможен, они не согласованы с финансовым календарем для компаний с нестандартными календарями. В определении финансового календаря возможны различные особенности, особенно если используется схема "4-4-5" или "5-4-4" либо пользовательский календарь, где два календарных месяца начинаются в одном финансовом периоде или в финансовом периоде не начинается ни один календарный месяц. В подобных ситуациях метрики использования могут быть завышенными или отсутствовать для данного финансового периода.

Большая часть данных отслеживания использования регистрируется на уровне недели. Некоторые метрики принятия пользователем не регистрируются на уровне недели. Никакие метрики настройки и конфигурации не регистрируются на уровне недели. Поскольку данные отслеживания использования регистрируются на уровне недели, их можно сводить по месяцам, кварталам и годам. Однако в случае выполнения на уровне ниже недели это может не дать никаких результатов.

Об истории входов в систему пользователями

Данные истории входов в систему пользователями старше 90 дней постоянно очищаются из приложения Oracle CRM On Demand. Поэтому, когда приложение Oracle CRM On Demand впервые обновляется до этой версии, возможность отслеживания использования может поддерживать метрики принятия пользователем приблизительно 90 дней. Однако данные истории принятия пользователем сохраняются в хранилище данных для поддержки исторического анализа трендов метрик принятия пользователем в аналитике Oracle CRM On Demand. Эти данные сохраняются до следующего полного обновления даже после очистки данных из Oracle CRM On Demand.

Показатели эффективности отслеживания использования

Сбор показателей эффективности отслеживания использования осуществляется по календарным неделям. Если применяется нестандартный календарь, например 5-4-4, 4-4-5, или пользовательский финансовый календарь, возможно, что один финансовый месяц или квартал может содержать больше или меньше недель в сравнении с другими финансовыми месяцами или кварталами. Поэтому показатели эффективности использования за указанный месяц или квартал могут отображаться немного завышенными или заниженными. Такое поведение ожидается, когда показатели эффективности использования компании не полностью согласованы с ее определениями финансового календаря, а анализируются по месяцам и кварталам финансового календаря.

Размерность контента

Размерность контента является общей для показателей эффективности аналитики и показателей эффективности представления страницы.

Для представления отчета по показателям эффективности аналитики следует при фильтрации указать в поле "Категория контента" следующее условие:

категория контента = аналитика

Для представления отчета по показателям эффективности представления страницы следует при фильтрации указать в поле "Категория контента" следующее условие:

категория контента = представление страницы

При анализе показателей эффективности представлений страницы доступны только поля размерности контента "Категория контента" и "Имя контента". Для показателей эффективности представлений страницы значение имени контента представляет заголовок экрана. Для показателей эффективности аналитики это значение представляет имя отчета или информационной панели.

Аналитика: показатели эффективности

Показатели эффективности аналитики нельзя объединять с какими-либо другими показателями. Показатели эффективности представления страниц также нельзя объединять с какими-либо другими показателями. И те, и другие показатели эффективности сохраняются с использованием разных уровней детализации, которые отличаются друг от друга и от всех остальных показателей. Показатели эффективности аналитики регистрируются на уровне контента, пользователя и недели. Сбор этих показателей осуществляется по мере выполнения каждого отчета каждым пользователем, и они суммируются на уровне недели. Среднее время ответа измеряется в секундах.

В свою очередь, показатели эффективности представления страниц регистрируются на уровне страницы и недели. Сбор этих показателей осуществляется по мере просмотра каждой страницы, и они суммируются на уровне недели. Среднее время ответа измеряется в миллисекундах.

При использовании эффективности аналитики можно составлять отчеты о показателях по отдельным пользователям. Однако эффективность представления страниц оценивается только на уровне компании. Большинство представлений страницы имеют заголовок, однако для представлений страниц без заголовков показатель эффективности использования описывается как *Другое*. Использование эффективности аналитики учитывается для совместно используемых и личных информационных панелей, но не включается для динамических запросов. Как имена контента представлений страниц, так и имена представлений аналитики отображают показатели с учетом языка компании по умолчанию и стандартного именования объектов. Они не поддерживают пользовательский язык и переименование объектов.

Предметная область отчетов по выручке от организации

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область аналитики выручки от организации обеспечивает возможность отслеживания выручки организации по продуктам, категориям, территориям и пользователям.

Тип отношений

С несколькими фактами

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Выручка организации
- Территория организации
- Кампания
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта
- Квота

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики выручки организации
 - Пользовательские метрики выручки организации
 - Число продуктов
 - Среднее число продуктов

- Показатели квоты:
 - Значение квоты

Заметки по использованию

Дополнительные сведения о возможностях выручки организации см. в разделе [Предметная область отчетов по прогнозам](#) (на стр. 907). В предметной области прогнозов возможно объединение прогноза, квоты и выручки организации в одном запрашиваемом отчете. Размерности и метрики папки "Квота" можно объединять только с размерностями и метриками папки "Принадлежит пользователю".

Предметная область отчетов по субъектам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области дается сводное представление операционных метрик субъектов (организаций), с которыми имеет дело компания. Тип записи "Субъект" является типом записи, который требуется проанализировать. Эта предметная область позволяет найти ответы на основные вопросы об эффективности субъекта: "У каких организаций наибольшее число запросов на обслуживание? Какие организации дают наибольшее число возможностей?" В этой предметной области можно группировать метрики и делать сводку на любом уровне по размерностям: субъект, территория организации и дата. Для более глубокого анализа, включающего другие бизнес-сферы, следует использовать другие предметные области.

Тип отношений

Сводка

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Выручка
 - Выручка (000)
 - Средняя выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Средн. выручка на момент закрытия
 - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
 - Потенциальная выручка
 - Средняя потенциальная выручка
 - Выручка
 - Выручка от продукта (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число возможностей
 - Число заключенных сделок

- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по организациям и конкурентам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между организациями и организациями конкурентов. Эта предметная область почти идентична предметным областям организаций. Единственное различие в том, что она включает размерность "Конкурент", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех конкурентов для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между организациями и организациями конкурентов, организации, не имеющие связи ни с одной организацией конкурента, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль

- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Конкурент организации
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации

- Пользовательские метрики организации
- Выручка
- Выручка (000)
- Средняя выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Потенциальная выручка
- Средняя потенциальная выручка
- Выручка
- Выручка от продукта (000)
- Выручка от продукта на момент закрытия
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)
- Число организаций
- Число организаций с возможностями
- Число операций
- Число контактов
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена

- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по организациям и партнерам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между организациями и организациями партнеров. Эта предметная область почти идентична предметным областям организаций. Единственное различие в том, что она включает размерность "Партнер", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между организациями и организациями партнеров, организации, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Партнер организации
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Выручка
 - Выручка (000)
 - Средняя выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Средн. выручка на момент закрытия
 - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
 - Потенциальная выручка
 - Средняя потенциальная выручка
 - Выручка
 - Выручка от продукта (000)

- Выручка от продукта на момент закрытия
- Выручка от продукта на момент закрытия (000)
- Число организаций
- Число организаций с возможностями
- Число операций
- Число контактов
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по организациям и связанным организациям

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между организациями и связанными организациями. Эта предметная область почти идентична предметным областям организаций. Единственное различие в том, что она включает размерность "Связанная организация", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Организация". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие все связанные организации для организации. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между организациями и связанными организациями, организации, не имеющие ни одной связанной организации, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения связанной организации:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Связанная организация
- Связанный контакт
- Организация
- Кампания
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично

этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Выручка
 - Выручка (000)
 - Средняя выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Средн. выручка на момент закрытия
 - Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
 - Потенциальная выручка
 - Средняя потенциальная выручка
 - Выручка
 - Выручка от продукта (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Число запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание

- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в сделки
- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по действиям

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать ряд показателей (метрик) операций по размерностям: операция, организация, возможность, зацепка, кампания, контакт, запрос на обслуживание и дата. Поскольку данная предметная область представляет каждое событие и взаимодействие операции в связи с этими типами записей, она находится на самом нижнем уровне сведений, что означает, что таблица фактов операции, которая определяет эту предметную область, может быть самой большой. Эта предметная область позволяет делать сводки и анализировать метрики операций с использованием наибольшего набора размерностей. Эта предметная область содержит много фактов, что позволяет создавать отчеты по квотам пользователя в отношении метрик операций.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание
- Квота

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики мероприятия
 - Число операций
 - Число открытых операций
 - Число организаций с действиями
 - Число закрытых операций
- Показатели квоты
 - Значение квоты

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по расширенным пользовательским объектам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать расширенные пользовательские объекты.

Область "Расширенные пользовательские объекты" – специализированная предметная область, в которой можно создавать отчеты по отношениям "один ко многим" и "многие к одному" между пользовательскими объектами 4-15 и стандартными объектами, включая пользовательские объекты 1,2 и 3. Поскольку область "Расширенные пользовательские объекты" дает возможность создавать отчеты по всем объектам, необходимо включить определяющую метрику для отчета, которая поможет выбрать пути отношений между объектами, включенными в отчет. Отчеты по отношениям "многие ко многим" невозможны в этой предметной области, потому что напрямую она не поддерживается системой Oracle CRM On Demand для пользовательских объектов 4-15.

Отношения "многие ко многим" реализованы в области анализа для пользовательских объектов 1,2, и 3 и объектов: организация (субъект), контакт, запрос на обслуживание и возможность. Следовательно, отчеты по отношениям "один ко многим" можно создавать только для пользовательских объектов 1, 2, и 3 и перечисленных объектов. Невозможно создание отчетов по отношениям "один ко многим" между пользовательскими объектами 1,2, и 3 и объектами: действия, активы, зацепки и продукты.

Тип отношений

Федеративный

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3

- Пользовательский объект 04
- Пользовательский объект 05
- Пользовательский объект 06
- Пользовательский объект 07
- Пользовательский объект 08
- Пользовательский объект 09
- Пользовательский объект 10
- Пользовательский объект 11
- Пользовательский объект 12
- Пользовательский объект 13
- Пользовательский объект 14
- Пользовательский объект 15
- Домохозяйство
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Продукт
- Запрос на обслуживание

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Число организаций
- Метрики мероприятия
 - Число операций
 - Число открытых операций
 - Число организаций с действиями
 - Число закрытых операций
- Метрики кампании
 - Число кампаний
 - Число запланированных кампаний
 - Число активных кампаний
 - Число завершенных кампаний
 - Число организаций для кампании
 - Число контактов для кампании
 - Число зацепок для кампании
 - Число возможностей для кампании
 - Число заключенных сделок для кампании
 - Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
 - Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
 - Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
 - Среднее время закрытия сделки (в днях)
 - Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
 - Средние затраты на завершенную сделку (определение: средние затраты, поделенные на число заключенных сделок)
 - Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
 - Средние затраты на зацепку (определение: средние затраты, поделенные на число зацепок).
 - Доля зацепок, преобразованных в возможности, для кампании
 - Закрытый доход для кампании

- Выручка от возможности для кампании
- Средняя выручка на момент закрытия для кампании
- Процент реализованных сделок для кампании
- Доход от инвестиций
- Метрики контакта
 - Пользовательские метрики контакта
 - Число контактов
- Метрики домохозяйства
 - Итого - активы домохозяйства
 - Итого - активы домохозяйства
 - Общие активы домохозяйства (000)
 - Средние общие активы домохозяйства
 - Средние общие активы домохозяйства (000)
 - Всего расходов домохозяйств
 - Всего расходов домохозяйств
 - Всего расходов домохозяйств (000)
 - Средние общие расходы домохозяйств
 - Средние общие расходы домохозяйств (000)
 - Общий доход домохозяйства
 - Общий доход домохозяйства
 - Общий доход домохозяйства (000)
 - Средний общий доход домохозяйства
 - Средний общий доход домохозяйства (000)
 - Всего задолженностей домохозяйств
 - Всего задолженностей домохозяйств
 - Всего задолженностей домохозяйств (000)
 - Средние общие задолженности домохозяйств
 - Средние общие задолженности домохозяйств (000)
 - Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Совокупные чистые активы домохозяйств (000)
 - Средние совокупные чистые активы домохозяйств

- Средние совокупные чистые активы домохозяйств (000)
- Итого - контакты домохозяйства
 - Общая стоимость активов
 - Общая стоимость активов (000)
 - Средняя общая стоимость активов
 - Средняя общая стоимость активов (000)
- Итого - расходы контакта
 - Совокупные расходы
 - Совокупные расходы (000)
 - Средние совокупные расходы
 - Средние совокупные расходы (000)
- Итого - доходы контакта
 - Общий доход
 - Общий доход (000)
 - Средний общий доход
 - Средний общий доход (000)
- Итого - обязательства контакта
 - Суммарная задолженность
 - Суммарная задолженность (000)
 - Средняя суммарная задолженность
 - Средняя суммарная задолженность (000)
- Общая чистая стоимость контакта
 - Итого чистых активов
 - Итого чистых активов (000)
 - Средний общий собственный капитал
 - Средний общий собственный капитал (000)
- Пользовательские метрики домохозяйства
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
- Число сводок контактов
- Число сводок запросов на обслуживание

- Число сводок зацепок
- Число контактов
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число зацепок для контакта
- Число домохозяйств

- Метрики зацепки
 - Число зацепок
 - Число подтвержденных зацепок
 - Число отклоненных зацепок
 - Число зацепок в архиве
 - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)
 - Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрыта/Реализована")
 - Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
 - Число новых возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Закрытый доход для зацепки
 - Предполагаемый доход для зацепки
 - Выручка от возможности для зацепки
- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка (000)
 - Ожидаемая выручка (000)
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Число возможностей

- Число открытых бизнес-возможностей
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Метрики партнера
 - Пользовательские метрики партнера
 - Средняя индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Число партнеров
- Метрики запроса на обслуживание
 - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число запросов на обслуживание
 - Число открытых запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание
 - Число отложенных запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Средний возраст открытого 3О
 - Среднее время закрытия 3О (в днях)
- Показатели пользовательского объекта (эти показатели повторяются для пользовательских объектов 1-15).
 - Пользовательские показатели пользовательского объекта
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число пользовательских объектов

Заметки по использованию

Получение отчетов без результатов происходит по нескольким причинам. Одна причина – отсутствие метрик в отчете. Каждый отчет должен содержать по крайней мере одну метрику.

Кроме того, можно получить отчет без результатов, если используются два пользовательских объекта, которые непосредственно не связаны друг с другом. Например, если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, то можно получить отчет по связи между субъектом и пользовательским объектом 4, а также по связи между субъектом и пользовательским объектом 5. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом, пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, если нет прямой связи между пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, определенной в приложении.

Продолжим этот пример. Если объект "Субъект" непосредственно связан с пользовательским объектом 4, а пользовательский объект 4 непосредственно связан с пользовательским объектом 5, то можно создать отчет по связи между субъектом и пользовательским объектом 4, а также по связи между пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5. Вместе с тем, невозможно создать отчет по объединенным связям между субъектом, пользовательским объектом 4 и пользовательским объектом 5, если нет прямой связи между субъектом и пользовательским объектом 5, определенной в приложении.

Предметная область отчетов по активам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики (показатели) актива по размерностям: субъект (организация), актив и продукт. Таким образом можно отслеживать активы и продукты, проданные клиенту или компании. Эта предметная область – одна из немногих предметных областей, где возможность просмотра записей актива основана на возможности просмотра записей связанного субъекта.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Актив
- Продукт

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Актив

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики актива
 - Число активов
 - Среднее число активов

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по бизнес-планированию

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет просматривать субъекты (организации), контакты, бизнес-возможности и продукты в контексте бизнес-планов, целей, типов планов, периодов, целей по выручке и единиц измерения. Она также предоставляет возможность просмотра фактической эффективности в сравнении с целями, указанными в бизнес-планах. Результаты могут объединяться с запросами из других предметных областей для сравнения с намеченными целями.

Тип отношений

Один ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:

- Организация
- Операция
- Бизнес-план
- Контакт
- Зацепка
- Цель
- Бизнес-возможность
- Период
- Организация плана
- Контакт для плана
- Сделка плана
- Главная организация партнера
- Продукт
- Запрос на обслуживание

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации

- Метрики мероприятия
- Метрики бизнес-плана
- Метрики контакта
- Метрики зацепки
- Метрики цели
- Метрики возможности
- Метрики партнера
- Метрики периода
- Метрики организации плана
- Метрики контакта плана
- Метрики сделки плана
- Метрики запроса на обслуживание

Заметки по использованию

Эта предметная область имеет несколько размерностей, однако необходимо внимательно следить за их комбинациями. Не все сочетания размерностей приводят к получению пригодных результатов. В следующем списке жирным шрифтом приведены ведущие размерности, а рядом с ними - те, с которыми их следует сочетать для получения допустимых результатов.

- **Субъект (организация):** цель, компания плана
- **Операция:** бизнес-план, цель
- **Бизнес-план:** операция, цель, партнер, период, компания плана, контакт для плана, бизнес-возможность по плану, продукт
- **Контакт:** цель, контакт по плану
- **Зацепка:** цель
- **Цель:** субъект (организация), операция, бизнес-план, контакт, зацепка, бизнес-возможность, период, продукт, запрос на обслуживание
- **Бизнес-возможность:** цель, бизнес-возможность по плану
- **Партнер:** бизнес-план
- **Период:** бизнес-план, цель
- **Компания плана:** субъект (организация), бизнес-план
- **Контакт для плана:** бизнес-план, контакт
- **Бизнес-возможность по плану:** бизнес-план, бизнес-возможность
- **Продукт:** бизнес-план, контакт для плана
- **Запрос на обслуживание:** цель

ПРИМЕЧАНИЕ. При сочетании размерностей в отчете убедитесь, что включены метрики из этих размерностей для правильного выполнения объединений Oracle CRM On Demand. Например, если ведущей размерностью является цель и требуется использовать ряд полей контакта, необходимо также включить в запрос метрику цели. Можно исключить печать этой метрики, но в запросе она должна быть.

Предметная область отчетов по кампаниям

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет проводить всесторонний анализ кампаний по размерностям: кампания, пользователь и дата. Таким образом можно проанализировать результаты кампании, ее эффективность и доход от инвестиций. В этой области также содержатся метрики, помогающие решать проблемы с достижением целей кампании и оптимизировать будущие кампании.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Кампания
- Дата
- Принадлежит пользователю

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Кампания" имеет поле "Тип кампании". Также имеется поле "Код типа кампании", которое является оптимизированной версией поля "Тип кампании". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующая размерность в этой предметной области имеет оптимизированные поля фильтрации:

- Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

■ Метрики кампании

- Число кампаний
- Число запланированных кампаний
- Число активных кампаний
- Число завершенных кампаний
- Число организаций для кампании
- Число контактов для кампании
- Число зацепок для кампании
- Число возможностей для кампании
- Число заключенных сделок для кампании
- Процент (%) от бюджета (определение: затраты, умноженные на 100 и деленные на бюджетные затраты).
- Процент реализованных зацепок от запланированного числа (определение: число зацепок, умноженное на 100 и деленное на число целевых зацепок.)
- Процент достижения целевой выручки (определение: закрытый доход, умноженный на 100 и деленный на целевой доход.)
- Среднее время закрытия сделки (в днях)
- Затраты на завершенную сделку (определение: затраты, поделенные на число заключенных сделок).
- Средние затраты на завершенную сделку (определение: средние затраты, поделенные на число заключенных сделок)
- Затраты на зацепку (определение: затраты, поделенные на число зацепок).
- Средние затраты на зацепку (определение: средние затраты, поделенные на число зацепок).
- Доля зацепок, преобразованных в возможности, для кампании
- Закрытый доход для кампании
- Выручка от возможности для кампании
- Средняя выручка на момент закрытия для кампании
- Процент реализованных сделок для кампании
- СДИ

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по отношениям контакта

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Предметная область отчетов по отношениям контакта дает возможность анализировать отношения контакта. Их можно анализировать по субъектам (организациям), контактам и связанным контактам. В этой предметной области не используются никакие метрики.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Контакт
- Связанный контакт
- Принадлежит пользователю

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Контакт

Метрики

Нет

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по контактам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для создания отчетов о метриках (показателях) контакта по размерностям: контакт, организация (субъект), кампания, принадлежащая пользователю, и дата. Уровень сведений этой предметной области – одна строка для каждого контакта, созданного в Oracle CRM On Demand. Эта предметная область позволяет быстро найти ответ на следующие вопросы: "Назвать десять лучших работников с наибольшим числом контактов. Какие организации не имеют контактов? В каких кампаниях получено наибольшее число контактов?"

Тип отношений

Простой, с несколькими фактами

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация

■ Кампания

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики контакта
 - Пользовательские метрики контакта
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число контактов

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по пользовательским объектам и субъектам

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и субъекты
- Пользовательский объект 2 и субъекты
- Пользовательский объект 3 и субъекты

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между субъектами и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область субъекта (организации) копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2, и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с субъектами. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между субъектами и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, субъекты, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2, и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Организация
- Кампания
- Пользовательский объект
- Дата создания
- Принадлежит пользователю
- Территория

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики организации
 - Пользовательские метрики организации
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка

- Выручка (000)
- Средняя выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)
- Средн. выручка на момент закрытия
- Среднее время закрытия возможности (в днях) (определение: число дней на закрытие возможности, поделенное на число заключенных сделок).
- Число организаций
- Число организаций с возможностями
- Число контактов
- Число возможностей
- Число заключенных сделок
- Число запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого ЗО
- Среднее время закрытия ЗО (в днях)

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по пользовательским объектам и контактам

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и контакты
- Пользовательский объект 2 и контакты
- Пользовательский объект 3 и контакты

Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между контактами и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область контакта копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2 и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с контактами. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между контактами и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, контакты, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2, и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Пользовательский объект
- Организация
- Кампания
- Контакт
- Принадлежит пользователю
- Дата создания

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики контакта
 - Пользовательские метрики контакта
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число контактов

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по пользовательским объектам и возможностям

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и возможности
- Пользовательский объект 2 и возможности
- Пользовательский объект 3 и возможности

Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между возможностями и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область возможностей копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2, и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с возможностями. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, возможности, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2 и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Пользовательский объект
- Организация
- Кампания
- Бизнес-возможность
- Основной контакт
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата открытия
- Дата закрытия

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер

- Средний индексированный номер
- Выручка
- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка (000)
- Ожидаемая выручка (000)
- Выручка на момент закрытия (000)
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по пользовательским объектам и запросам на обслуживание

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1 и запросы на обслуживание
- Пользовательский объект 2 и запросы на обслуживание
- Пользовательский объект 3 и запросы на обслуживание

Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

Цель

Эти предметные области дают возможность анализировать отношения "многие ко многим" между запросами на обслуживание и пользовательскими объектами 1, 2 и 3. Предметная область запросов на обслуживание копируется и добавляется к размерностям пользовательских объектов 1, 2 и 3. Часто компании изменяют пользовательские объекты 1, 2 и 3 и хотят получать отчеты по этим измененным объектам с запросами на обслуживание. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между запросами на обслуживание и пользовательскими объектами 1, 2, и 3, запросы на обслуживание, у которых нет связи ни с одним экземпляром пользовательских объектов 1, 2 и 3, не отражаются в отчетах этих предметных областей.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Пользовательский объект
- Организация
- Контакт
- Запрос на обслуживание
- Принадлежит пользователю
- Дата открытия
- Дата закрытия

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
 - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер

- Средний индексированный номер
- Число запросов на обслуживание
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Средний возраст открытого 3О
- Среднее время закрытия 3О (в днях)

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по пользовательским объектам

Эта тема охватывает следующие предметные области отчетов:

- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3

Доступность

Эти предметные области доступны во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

Цель

В этих предметных областях можно создавать отчеты о метриках (показателях) пользовательских объектов 1, 2 и 3 по следующим размерностям: субъект, операция, кампания, контакт, зацепка, бизнес-возможность, запрос на обслуживание, партнер, дата и пользовательские объекты 1, 2 и 3. В этих областях можно анализировать метрики пользовательских объектов 1, 2 и 3 по различным связанным объектам. Создание отчетов о пользовательских объектах 1, 2 и 3 в настоящее время доступно только в режиме реального времени. При анализе пользовательских объектов 1, 2 и 3 используйте только эти предметные области.

Тип отношений

Простой

Размерности

В этих предметных областях используются следующие размерности:

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Дата создания
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Принадлежит пользователю
- Партнер (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Запрос на обслуживание

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Пользовательский объект 1
- Пользовательский объект 2
- Пользовательский объект 3
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели пользовательского объекта
 - Пользовательские показатели пользовательского объекта
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число пользовательских объектов

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по прогнозам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область дает возможность создавать отчеты о данных, сгенерированных модулем прогнозирования Oracle CRM On Demand. Здесь также можно сравнить в реальном времени сводку прогноза с последними данными для возможности по размерностям: субъект (организация), территория, пользователь, возможность, продукт, дата и квоты пользователя. Можно создать отчет об эффективности команды продавцов, показывающий охват каналов распространения, достижение квоты и точность прогноза. Кроме того, менеджеры по продажам могут здесь контролировать производительность отдельных членов команды, используя иерархию пользователей.

Тип отношений

С несколькими фактами

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Выручка организации (см. примечание 1)
- Территория организации

- Книга
- Дата закрытия (см. примечание 2)
- Контакт
- Прогноз
- Дата прогноза (см. примечание 3)
- Возможность (см. примечание 4)
- Доход по продукту для сделки (см. примечание 4)
- Принадлежит пользователю
- Продукт
- Категория продукта
- Квота

Примечание 1. Нельзя объединять размерность "Выручка организации" с размерностью "Возможность" или "Продукт для возможности".

Примечание 2: Для квот датой закрытия является первый день месяца для периода квоты. Для прогноза датой закрытия является дата закрытия для сделок, которые находятся в снимках (статических отчетах) прогноза. Для возможностей датой закрытия является дата закрытия сделки.

Примечание 3. Дата прогноза – дата, когда был выполнен прогноз. Возможность может учитываться в нескольких прогнозах.

Примечание 4. Возможность и доход по продукту для возможности могут быть связаны только с одноименными метриками.

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Контакт
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики выручки организации

- Число продуктов
- Среднее число продуктов
- Метрики прогноза
 - Мои доходы организаций
 - Мой доход организации
 - Мои доходы по контактам
 - Мой доход по контакту
 - Мои возможности
 - Мой доход по сделке
 - Выручка от моих продуктов
 - Мой доход по продукту
 - Мои продукты
 - Количество на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия
 - Ожидаемая выручка
 - Спрогнозированное количество
 - Количество каналов
- Сводка команды
 - Прогноз
 - Выручка на момент закрытия
 - Канал распределения
 - Лучший вариант
- Сводка продуктов команды
 - Количество на момент закрытия
 - Спрогнозированное количество
 - Количество каналов
 - Выручка на момент закрытия
 - Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Канал распределения
- Прогноз
- Ожидаемая выручка
- Лучший вариант

- Показатели квоты
 - Значение квоты
- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка (000)
 - Ожидаемая выручка (000)
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Число возможностей
 - Число открытых бизнес-возможностей
 - Число закрытых бизнес-возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Среднее число дней в этапе
- Метрики доходов по продуктам для бизнес-возможностей
 - Число продуктов
 - Среднее число продуктов

Заметки по использованию

Применяются следующие ограничения:

- **Несколько фактов.** Поскольку предметная область прогнозов содержит несколько фактов, необходимо убедиться, что в составе отчета существует только одна метрика.
- **Размерность "Книга".** Размерность и иерархия книг позволяют группировать записи данных в книги. Но управление данными, доступными пользователю для просмотра, все равно зависит от режима просмотра в аналитике. Это относится только к метрикам "Организация", "Выручка организации", "Возможность" и "Сделка-продукт".
- **Иерархии.** Все иерархии ограничены восьмью уровнями.
- **Разбиение дохода.** Когда настроена функция разбиения дохода (см. раздел [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121)), сводка прогноза отражает разбиение, а метрики возможности в реальном времени не отражают.

- **Показатели квоты.** Сравнение метрик (показателей) квоты с другими метриками допустимо только на уровне месяца и уровне пользователя.
- **Пользовательские поля сводки прогноза.** Эти поля недоступны для отчетов. Сводка прогноза, сгенерированная Oracle CRM On Demand, содержит сведенные итоги. По этой причине метрики прогноза в отчете имеют смысл только в случае просмотра данных по пользователю. В других случаях отображаются неверные значения.
- **Возможность и несколько прогнозов.** Одна возможность может использоваться в нескольких прогнозах. Поэтому метрики прогноза должны просматриваться по определенной дате, используя механизм фильтрации метрик. Без этого могут отображаться неверные метрики прогноза.
- **Прогноз и показатели квоты пользователя.** Данные по доходам приводятся на дату сводки прогноза, поэтому все возможности отображаются в состоянии на первый день месяца. Квота пользователя также установлена на месячный период и отображается в состоянии на первый день месяца. По этой причине отчеты, которые включают прогноз и метрики квоты пользователя, имеют смысл только при сведении данных за месяц или на более высоком уровне.
- **Показатели квоты пользователя.** Возможность просмотра метрик квоты пользователя управляется возможностями просмотра менеджера, независимо от возможностей просмотра пользователя. Следовательно, пользователи, которые не являются администраторами компании, не могут получать отчеты о метриках квоты пользователя и метриках возможности, когда для просмотра установлен параметр "Просмотр команды".
- **Ранжирование процентиля пользователя.** Для ранжирования процентиля пользователя необходим доступ ко всем основным данным.
- **Календарный месяц и несколько прогнозов.** Для каждого календарного месяца может быть несколько прогнозов. Так, в отчете, показывающем общие метрики прогноза, должна быть указана определенная дата прогноза.
- **Квота и доход.** Если в отчете, показывающем квоту пользователя и выручку от сделки в реальном времени, не отображаются ожидаемые результаты, то причиной этого может быть отсутствие записей с датами закрытия сделки в том периоде, который учитывается в записи квоты.
- **Прогноз на месяц.** Ваши общие итоги прогноза на месяц уже сведены, поэтому общий итог для всех пользователей дает неправильные результаты. Для получения правильного итога этим способом следует использовать показатели выручки из папки "Моя выручка".
- **Просмотр менеджера аналитики.** Если прогноз включает только людей, которые подчиняются пользователю, должен использоваться параметр "Просмотр менеджера аналитики".
- **Просмотр команды аналитики.** Если прогноз включает только членов команды пользователя, должен использоваться параметр "Просмотр команды аналитики". Если люди, указанные в прогнозе, не подчиняются пользователю и не входят в ту же команду, то представление возможности и продукта сделки не соответствует сводке прогноза.
- **Метрики прогноза.** Метрики прогноза должны ссылаться на определенный прогноз. Используйте функцию фильтрации метрик, чтобы выбирать метрики по дате прогноза и типу прогноза. Например, используйте функцию фильтрации метрик, чтобы получить значение прогноза для определенной даты прогноза, например, 16 сентября 2009 г. Поскольку существует несколько типов прогноза, добавьте дополнительный фильтр, чтобы получить только значения для прогноза выручки от сделки. Например:

ФИЛЬТР("Метрики прогноза"."Прогноз выручки" ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ("Дата прогноза.Дата = дата "2009-09-16" и прогноз."тип прогноза" = "Прогноз выручки от сделки"))

Использование функции фильтрации метрик отличается от добавления фильтра к отчету. Если добавить фильтр отчета к фильтру по дате прогноза и типу прогноза, то не удастся получить значения для квоты пользователя или выручки в реальном времени. При наличии нескольких квот, определенных для каждого пользователя, следует использовать функции фильтрации метрик, чтобы сослаться на определенное значение квоты. Например:

ФИЛЬТР("Показатель квоты"."Значение квоты" ИСПОЛЬЗОВАНИЕ (Квота."Имя квоты" = "Продажи"))

В этом примере функции фильтрации метрик получает значение квоты для определенного имени квоты (Продажи). Без фильтрации метрик будет получено только общее значение всех квот.

Предметная область отчетов по домохозяйствам

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Цель

Предметная область отчетов по домохозяйствам дает возможность создавать отчеты о домохозяйствах для размерности "Контакт". Этот отчет позволяет консультантам и их менеджерам найти ответы на вопросы, подобные следующим:

- К какому домохозяйству относится каждый клиент?
- Как делятся активы домохозяйств между клиентами в книге пользователя по специализации?
- Какие из домохозяйств пользователя являются лучшими по общей стоимости активов?

Отчеты по домохозяйствам можно объединять с отчетами портфеля для улучшения обслуживания клиентов благодаря их восприятию как членов домохозяйства.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Домохозяйство
- Контакт
- Контакт домохозяйства

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом

UTC. Например, размерность "Контакт" имеет поле "Тип контакта". Также имеется поле "Код типа контакта", которое является оптимизированной версией поля "Тип контакта". Аналогично этому имеется поле "Дата создания UTC", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата создания". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующая размерность в этой предметной области имеет оптимизированные поля фильтрации:

- Контакт

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики домохозяйства
 - Итого - активы домохозяйства
 - Итого - активы домохозяйства
 - Общие активы домохозяйства (000)
 - Средние общие активы домохозяйства
 - Средние общие активы домохозяйства (000)
 - Всего расходов домохозяйств
 - Всего расходов домохозяйств
 - Всего расходов домохозяйств (000)
 - Средние общие расходы домохозяйств
 - Средние общие расходы домохозяйств (000)
 - Общий доход домохозяйства
 - Общий доход домохозяйства
 - Общий доход домохозяйства (000)
 - Средний общий доход домохозяйства
 - Средний общий доход домохозяйства (000)
 - Всего задолженностей домохозяйств
 - Всего задолженностей домохозяйств
 - Всего задолженностей домохозяйств (000)
 - Средние общие задолженности домохозяйств
 - Средние общие задолженности домохозяйств (000)
 - Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Совокупные чистые активы домохозяйств
 - Совокупные чистые активы домохозяйств (000)
 - Средние совокупные чистые активы домохозяйств

- Средние совокупные чистые активы домохозяйств (000)
- Итого - контакты домохозяйства
 - Общая стоимость активов
 - Общая стоимость активов (000)
 - Средняя общая стоимость активов
 - Средняя общая стоимость активов (000)
- Итого - расходы контакта
 - Совокупные расходы
 - Совокупные расходы (000)
 - Средние совокупные расходы
 - Средние совокупные расходы (000)
- Итого - доходы контакта
 - Общий доход
 - Общий доход (000)
 - Средний общий доход
 - Средний общий доход (000)
- Итого - обязательства контакта
 - Суммарная задолженность
 - Суммарная задолженность (000)
 - Средняя суммарная задолженность
 - Средняя суммарная задолженность (000)
- Общая чистая стоимость контакта
 - Итого чистых активов
 - Итого чистых активов (000)
 - Средний общий собственный капитал
 - Средний общий собственный капитал (000)
- Пользовательские метрики домохозяйства
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
- Число сводок контактов
- Число сводок запросов на обслуживание

- Число сводок зацепок
- Число контактов
- Число запросов на обслуживание контакта
- Число зацепок для контакта
- Число домохозяйств

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по зацепкам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет анализировать метрики (показатели) зацепок по субъектам (организациям), территориям организаций, кампаниям, контактам, датам, зацепкам, возможностям, принадлежащим пользователю, и главным организациям партнеров. Эта предметная область содержит метрики для анализа качества зацепки, преобразования зацепки и доходов, связанных с зацепкой.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность
- Принадлежит пользователю
- Дата

- Главная организация партнера

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Зацепка
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики зацепки
 - Иерархия территории организации
 - Название территории верхнего уровня
 - Название территории уровня 8
 - Название территории уровня 7
 - Название территории уровня 6
 - Название территории уровня 5
 - Название территории уровня 4
 - Название территории уровня 3
 - Название территории уровня 2
 - Название территории уровня 1
 - Число зацепок
 - Число подтвержденных зацепок
 - Число отклоненных зацепок
 - Число зацепок в архиве
 - Число зацепок, преобразованных в возможности (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности.)

- Число зацепок, для которых возможность была реализована (Определение: число зацепок, которые были преобразованы в возможности с этапом продажи "Закрита/Реализована")
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число новых возможностей
- Число заключенных сделок
- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки
- Выручка от возможности для зацепки

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по возможностям

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать возможности по размерностям: субъект (организация), территория, кампания, контакт, владелец и дата. Это предметная область для множества фактов, она включает метрики (показатели) квоты и возможности. Метрики возможности определены на самом детализированном уровне этой предметной области, и следовательно, могут анализироваться по каждой возможной размерности. Метрики квоты находятся на менее детализированном уровне и могут анализироваться только по некоторым размерностям, в частности: дата (месяц), квота, владелец.

Тип отношений

Простой

Размерности

- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Бизнес-возможность
- Основной контакт

- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата открытия
- Дата закрытия
- Квота
- Главная организация партнера

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлены основные метрики этой предметной области:

- Выручка (ожидаемая и закрытая)
- Число сделок (открытых и закрытых)
- Число заключенных сделок
- Суммы квот

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка

- Ожидаемая выручка
- Выручка на момент закрытия
- Выручка (000)
- Ожидаемая выручка (000)
- Выручка на момент закрытия (000)
- Число возможностей
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число заключенных сделок
- Среднее число дней в этапе
- Показатели квоты
 - Значение квоты

Заметки по использованию

Поскольку метрики квоты не определены на уровне размерности "Возможность", эти метрики отображаются в виде пустых ячеек, когда атрибуты размерности "Возможность" указаны в отчете.

Предметная область отчетов по возможностям и конкурентам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов. Эта предметная область почти идентична предметным областям возможностей. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация конкурента", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Возможность". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех конкурентов для возможности. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и организациями конкурентов, возможности, не имеющие связи ни с одной организацией конкурента, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации конкурента:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль

- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Конкурент для возможности
- Связанный контакт
- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Бизнес-возможность
- Основной контакт
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата открытия
- Дата закрытия

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт

■ Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка (000)
 - Ожидаемая выручка (000)
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Число возможностей
 - Число открытых бизнес-возможностей
 - Число закрытых бизнес-возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Среднее число дней в этапе

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по возможностям и партнерам

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область используется для анализа отношений "многие ко многим" между возможностями и организациями партнеров. Эта предметная область почти идентична предметным областям

возможностей. Единственное различие в том, что она включает размерность "Организация партнера", у которой есть отношения "многие ко многим" с типом записи "Возможность". В этой предметной области можно создавать отчеты, показывающие всех партнеров для возможности. Поскольку эта предметная область представляет отношения "многие ко многим" между возможностями и организациями партнеров, возможности, не имеющие связи ни с одной организацией партнера, не отражаются в отчетах в этой предметной области. Для отчетов доступны следующие атрибуты, определяющие отношения организации партнера:

- Основной контакт
- Роль
- Обратная роль
- Начальная дата
- Конечная дата
- Сильные стороны
- Недостатки
- Примечания

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Партнер для возможности
- Связанный контакт
- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Бизнес-возможность
- Основной контакт
- Территория
- Принадлежит пользователю
- Дата открытия
- Дата закрытия

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Контакт
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики возможности
 - Пользовательские метрики возможности
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка (000)
 - Ожидаемая выручка (000)
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Число возможностей
 - Число открытых бизнес-возможностей
 - Число закрытых бизнес-возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Среднее число дней в этапе

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по доходам по продуктам для возможности

Доступность

Эта предметная область доступна во всех выпусках Oracle CRM On Demand.

Цель

В этой предметной области можно анализировать доходы от продукта возможности по субъектам, их территориям, кампаниям, возможностям, продуктам для возможностей, пользователям-владельцам, продуктам и категориям продуктов. Поскольку у всех повторяющихся записей выручки по продукту должны быть разные даты начала, эта предметная область находится на самом нижнем уровне сведений и содержит одну строку для каждой повторяющейся записи выручки по продукту в пределах возможности. Учитывая уровень сведений в этой предметной области, она обеспечивает наибольшую гибкость для сводки данных на любом уровне поддерживаемых размерностей. Эта предметная область также содержит размерность "Квота" и метрики, которые позволяют создавать отчеты, содержащие одновременно данные о выручке по продукту возможности и о показателях (метриках) квоты.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Территория организации
- Кампания
- Бизнес-возможность
- Категория продукта
- Продукт
- Сделка-продукт
- Принадлежит пользователю
- Квота

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом

UTC. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Кампания
- Бизнес-возможность

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Показатели сделки-продукт
 - Число продуктов
 - Среднее число продуктов
- Показатели квоты
 - Значение квоты

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по командам для возможностей

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область позволяет составлять отчеты по отношениям между возможностями и командами для возможностей. Данная предметная область служит для запроса участников команды, затронутых этой возможностью. Эта предметная область не имеет метрик.

Тип отношений

Один ко многим.

Размерности

В этой предметной области используются следующие размерности:

- Бизнес-возможность
- Команда для возможности
- Принадлежит пользователю

Метрики

Нет.

Заметки по использованию

Нет.

Просмотр данных. В этой предметной области всегда используется режим "Просмотр команды" независимо от параметров настройки, определенных в профиле пользователя. По этой причине пользователь всегда может отчитываться по всем возможностям, где он является либо владельцем, либо участником команды.

Предметная область отчетов по партнерам

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Цель

Предметная область отчетов по партнерам дает возможность анализировать партнеров и измерять важные метрики (показатели) эффективности, включая число подтвержденных зацепок и общий доход в конвейере для возможности.

Тип отношения

Сводный

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Дата создания
- Принадлежит пользователю

- Партнер
- Территория

Метрики

Полный список метрик для этой предметной области включает следующие метрики:

- Метрики партнера
- Пользовательские метрики партнера
 - Средняя индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Индексированная валюта
 - Индексированный номер
- Число партнеров
- Число зацепок в архиве
- Число отмененных запросов на обслуживание
- Число закрытых бизнес-возможностей
- Число закрытых запросов на обслуживание
- Число зацепок
- Число зацепок, преобразованных в сделки
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Среднее число зацепок, для которых бизнес-возможность была реализована
- Число открытых бизнес-возможностей
- Число открытых запросов на обслуживание
- Число возможностей
- Число отложенных запросов на обслуживание
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Число запросов на обслуживание
- Число успехов
- Среднее число дней в этапе
- Среднее время закрытия 30 (в днях)
- Средний возраст открытого 30
- Выручка на момент закрытия
- Выручка на момент закрытия (000)

- Закрытый доход для зацепки
- Предполагаемый доход для зацепки
- Выручка от возможности для зацепки
- Выручка
- Выручка (000)

Примечания об использовании

Приведенные выше метрики опираются на главную организацию партнера зацепок, бизнес-возможностей и запросов на обслуживание.

Предметная область отчетов по доставке индивидуализированного контента

Доступность

Эта предметная область доступна только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Цель

Эта предметная область предоставляет информацию, необходимую различным ролям в фармацевтической организации, чтобы лучше понимать врачей, уточнять контент и предоставлять правильное сообщение каждому лицу в нужное время. Например, менеджер маркетинга может проанализировать детальные тенденции, эффективность информационных материалов и ответы из различных сегментов. С этими данными менеджер может пересмотреть информационные материалы или заново сегментировать базу клиентов, а затем целевых клиентов, соответственно. Менеджер по продажам может проанализировать детальные тенденции, выявляя хороших и плохих исполнителей на территории, и дать надлежащие рекомендации команде.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Операция
- Контакт
- Ответ на сообщение

- План обмена сообщениями
- Позиция плана сообщений
- Продукт

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Контакт

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики плана обмена сообщениями
 - Пользовательские метрики плана обмена сообщениями
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Индексированный номер
 - Число планов обмена сообщениями
- Метрики пункта плана обмена сообщениями
 - Пользовательские метрики пункта плана обмена сообщениями
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированная валюта
 - Средний индексированный номер
 - Индексированный номер
 - Число пунктов плана обмена сообщениями
- Метрики ответа на сообщение
 - Пользовательские метрики ответа на сообщение

- Средняя индексированная валюта
- Индексированная валюта
- Средний индексированный номер
- Индексированный номер
- Число ответов на сообщение
- Метрики организации
 - Выручка
 - Выручка (000)
 - Средняя выручка
 - Выручка на момент закрытия
 - Выручка на момент закрытия (000)
 - Средн. выручка на момент закрытия
 - Среднее время закрытия бизнес-возможности (в днях)
 - Потенциальная выручка
 - Средняя потенциальная выручка
 - Выручка
 - Выручка от продукта (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Число организаций
 - Число организаций с возможностями
 - Число операций
 - Число контактов
 - Число возможностей
 - Число заключенных сделок
 - Число запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание
 - Число открытых запросов на обслуживание
 - Число отложенных запросов на обслуживание
 - Средний возраст открытого 3О
 - Среднее время закрытия 3О (в днях)
 - Число зацепок

- Число зацепок, преобразованных в сделки
- Среднее число зацепок, для которых сделка была реализована
- Число зацепок, для которых бизнес-возможность была упущена
- Число подтвержденных зацепок
- Число отклоненных зацепок
- Метрики мероприятия
 - Число операций
 - Число открытых операций
 - Число организаций с действиями
 - Число закрытых операций
- Метрики контакта
 - Пользовательские метрики контакта
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Пользовательские поля владельца
 - Пользовательские поля владельца
 - Число контактов
- Метрики выручки от продукта
 - Выручка
 - Ожидаемая выручка от продукта
 - Выручка от продукта на момент закрытия
 - Выручка от продукта (000)
 - Ожидаемая выручка от продукта (000)
 - Выручка от продукта на момент закрытия (000)
 - Средняя закупочная цена
 - Среднее количество
 - Количество

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по запросам на обслуживание

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать запросы на обслуживание по следующим размерностям: субъект (организация), контакт, запрос на обслуживание, пользователь, партнер и дата. Она помогает измерять и анализировать важные метрики (показатели) эффективности организации запросов на обслуживание клиентов, включая оценку продолжительности пребывания запроса на обслуживание в открытом состоянии и среднее время закрытия запроса. С помощью метрик эффективности запросов на обслуживание компания может повысить удовлетворенность клиентов и производительность работников, а также сократить оперативные расходы.

Тип отношений

Простой

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Контакт
- Дата закрытия
- Дата открытия
- Принадлежит пользователю
- Главная организация партнера (доступно только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Запрос на обслуживание

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Дата последнего вызова (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Дата последнего вызова". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация

- Контакт
- Запрос на обслуживание

Метрики

Ниже представлен полный список метрик (показателей) для этой предметной области:

- Метрики запроса на обслуживание
 - Пользовательские показатели запроса на обслуживание
 - Индексированная валюта
 - Средняя индексированная валюта
 - Индексированный номер
 - Средний индексированный номер
 - Число запросов на обслуживание
 - Число открытых запросов на обслуживание
 - Число закрытых запросов на обслуживание
 - Число отложенных запросов на обслуживание
 - Число отмененных запросов на обслуживание
 - Средний возраст открытого 30
 - Среднее время закрытия 30 (в днях)

Заметки по использованию

Нет

Предметная область отчетов по общим действиям

Доступность

Эта предметная область доступна во всех версиях Oracle CRM On Demand.

Цель

Эта предметная область дает возможность анализировать общие действия по размерностям: субъект (организация), контакт и пользователь. Поскольку эти действия могут быть общими для нескольких пользователей в Oracle CRM On Demand, используя эту предметную область, можно создать отчет об общих действиях. Отчеты о действиях, выполняемых исключительно одним пользователем, не создаются в этой предметной области.

Тип отношений

Многие ко многим

Размерности

Эта предметная область включает следующие размерности:.

- Организация
- Операция
- Контакт
- Принадлежит пользователю

Оптимизированные поля фильтрации

Эта предметная область содержит поля, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". Аналогично этому имеется поле "Индексированная дата (UTC)", которое представляет собой оптимизированную версию поля "Индексированная дата". Использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании стандартного поля. Следующие размерности в этой предметной области имеют оптимизированные поля фильтрации:

- Организация
- Операция
- Контакт

Метрики

Нет

Заметки по использованию

Нет

Изменение внешнего вида отчетов

При настройке или обновления отчетов в Oracle CRM On Demand Answers можно изменить их внешний вид. Эта операция называется косметическим форматированием. Можно применить косметическое форматирование, скопировать и вставить его атрибуты, а также сохранить отформатированный отчет как шаблон стиля.

В зависимости от формируемого объекта в диалоговом окне появляются различные элементы, такие как элементы управления шрифтом, ячейкой, границей, цветом фона, а также дополнительные

параметры форматирования, например, заполнение ячейки и пользовательские параметры таблицы стилей CSS для HTML.

Можно изменить внешний вид следующих объектов:

- Столбцы и разделы, например цвет фона и границы
- Столбцы в таблице
- Размер заголовков

Можно скопировать ряд атрибутов косметического форматирования, применяемых к объекту, например столбцу в таблице, и вставить их в объект такого же типа, например другой столбец в этой таблице или в другой таблице. Также предусмотрено восстановление внешнего вида по умолчанию. Для этого используются значки в правом верхнем углу диалоговых окон.

Представления, поддерживающие копирование и вставку, включают таблицы, сводные таблицы и диаграммы.

О сохранении отчетов как шаблонов стиля

После косметической настройки и сохранения вида отчета можно использовать этот отчет в качестве шаблона. Это позволяет применить форматирование из сохраненного отчета к новому или существующему отчету.

Представления, поддерживающие использование сохраненного отчета как шаблона, включают таблицы, сводные таблицы и диаграммы.

Этот раздел содержит сведения о выполнении следующих задач:

- Форматирование внешнего вида отчета
- Копирование и вставка атрибута форматирования
- Восстановление стандартного оформления атрибута
- Применение сохраненного отчета в качестве шаблона

Процедура форматирования внешнего вида отчета

- 1** В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2** На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** В Oracle CRM On Demand Answers нажмите "Открыть анализ".
- 4** Выберите требуемый отчет и нажмите ОК.
- 5** На странице "Построение и просмотр анализа" откройте диалоговое окно косметического форматирования, выполнив одну из следующих операций:
 - На шаге 1 нажмите кнопку "Свойства столбца", а затем перейдите на вкладку "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца".

- На шаге 2 откройте диалоговое окно изменения формата, выполнив одну из следующих операций:
 - Для заголовка или таблицы нажмите кнопку "Форматировать вид".
 - В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Свойства вида сводной таблицы", затем кнопку "Задать альтернативный формат".

ПРИМЕЧАНИЕ. В представлении таблицы также можно нажать кнопку форматирования столбца и использовать вкладку "Формат значений". В представлении сводной таблицы также можно нажать кнопку свойств раздела и использовать вкладку "Свойства раздела".

Появляется диалоговое окно косметического формата.

- 6** В области "Шрифт" выберите для шрифта гарнитуру, размер, цвет, стиль (например полужирный) и любые применяемые эффекты (например подчеркивание)

ПРИМЕЧАНИЕ. Для некоторых элементов эта возможность недоступна.

- 7** В области "Ячейка" установите выравнивание и цвет фона.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для выравнивания по горизонтали стандартным выравниванием текста является левое. Для числовых значений стандартным выравниванием является правое.

Выравнивание по вертикали не оказывает влияния до тех пор, пока столбец не захватывает несколько строк других столбцов.

- 8** В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.

СОВЕТ. Можно выбирать пользовательские рамки, нажимая на верхнюю, нижнюю, левую и правую части рамки около раскрывающегося списка "Расположение".

- 9** Для форматирования отступа в ячейке нажмите "Дополнительные возможности форматирования" и укажите значения для высоты и ширины содержимого ячейки, отступ сверху, снизу, слева и справа от содержимого.

Значения указываются в пикселях.

- 10** Для переопределения элементов стиля и классов, указанных в таблицах стилей Oracle CRM On Demand Answers, установите настройки в области "Настройки пользовательского стиля CSS":

a Выберите настройки, которые хотите использовать.

b Укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Расширенные настройки стиля и форматирования предназначены для пользователей, знакомых с каскадными таблицами стилей.

- 11** Нажмите ОК.

Процедура копирования и вставки атрибута форматирования

- 1** На странице "Построение и просмотр анализа" выберите объект, форматирование которого требуется скопировать, например строку, столбец или ячейку таблицы.

- 2 В диалоговом окне косметического форматирования и нажмите кнопку копирования форматирования, а затем нажмите "Отмена", чтобы закрыть окно косметического форматирования.
- 3 Перейдите к объекту, куда требуется вставить форматирование.
- 4 Откройте диалоговое окно косметического форматирования и нажмите кнопку вставки форматирования, а затем нажмите ОК, чтобы применить изменения.

Процедура восстановления стандартного оформления

- Откройте диалоговое окно косметического форматирования для объекта и нажмите кнопку очистки форматирования.

Для некоторых типов представлений при добавлении представления можно использовать сохраненный отчет в качестве шаблона, как описано в следующей процедуре.

Применение сохраненного отчета в качестве шаблона

- 1 На странице "Построение и просмотр анализа" перейдите к шагу 2 (создание макета).
- 2 Нажмите кнопку создания представления и выберите требуемое представление.
- 3 Нажмите кнопку импорта форматирования представления из другого анализа, расположенную рядом с верхней границей рабочего пространства:



- 4 В диалоговом окне импорта сохраненного формата перейдите к сохраненному отчету и нажмите ОК.
- 5 Щелкните ссылку "Сохраненные результаты" или кнопку "Предварительный просмотр анализа".

Шаг 1: задание критериев

Критерии для отчетов задаются на странице "Определить критерии" в Oracle CRM On Demand Answers. Для перехода к этой странице создайте новый анализ, как описано в разделе [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792), или откройте существующий анализ в Oracle CRM On Demand Answers.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Добавление столбцов в отчеты](#) (на стр. 938)
- [Добавление пользовательских полей в отчеты](#) (на стр. 938)
- [Добавление фильтров в столбцы](#) (на стр. 939) (не обязательно, но рекомендуется)
- [Редактирование свойств столбцов](#) (на стр. 947)

- [Настройка формул столбцов](#) (см. "[Создание формул столбцов](#)" на стр. 960)
- [Добавление ссылок на действия к результатам](#) (на стр. 961) (не обязательно)
- [Сортировка и переупорядочивание столбцов](#) (см. "[Сортировка и изменение порядка столбцов](#)" на стр. 964)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об использовании адресов в отчетах](#) (на стр. 965)
- [Объединение результатов из нескольких отчетов с помощью операций над множествами](#) (см. "[Комбинирование результатов из нескольких отчетов с помощью операций набора](#)" на стр. 966)

Добавление столбцов в отчеты

При создании или изменении отчетов в Oracle CRM On Demand Answers добавьте столбцы для всех нужных данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Периоды в отчетах могут основываться на финансовом календаре компании. Например, финансовый год компании может начинаться 1 июня каждого календарного года. Если недавно был изменен год финансового календаря компании в Oracle CRM On Demand, следует тщательно просмотреть исторический анализ, если он охватывает несколько лет. Данные в отчетах, базирующиеся на предыдущем финансовом календаре, невозможно выровнять с данными нового финансового календаря.

Процедура добавления столбцов в отчет

- 1 В разделе "Активная предметная область" в Oracle CRM On Demand Answers разверните списки столбцов для отображения столбцов, которые можно включить в отчеты.
- 2 Нажмите столбцы, которые требуется включить в отчет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно удалить столбец из отчета, нажав значок X в столбце. Можно изменить порядок столбцов, перетаскивая их в новое местоположение.

Добавление пользовательских полей в отчеты

Можно добавлять пользовательские поля как столбцы в отчеты и анализы в Oracle CRM On Demand Answers. Дополнительные сведения о добавлении столбцов в отчеты см. в разделе [Добавление столбцов к отчетам](#) (см. "[Добавление столбцов в отчеты](#)" на стр. 938).

В случае развертывания с поддержкой нескольких языков с помощью Oracle CRM On Demand Answers требуется перевести пользовательские поля на каждый из языков, используемых в Oracle CRM On Demand Answers, чтобы эти поля были доступны для добавления к отчетам и анализам. Например, если пользовательское поле создано на английском языке, оно должно быть переведено на немецкий, чтобы

немецкий пользователь мог увидеть и затем использовать это пользовательское поле в отчете или анализе.

Добавление фильтров в столбцы

Фильтры для столбцов отчета можно задать на странице "Определить критерии" в Oracle CRM On Demand Answers. Фильтры используются для ограничения появляющихся в отчете результатов. В Oracle CRM On Demand Answers отображаются только результаты, соответствующие заданным критериям.

Фильтр столбцов состоит из следующих элементов:

- фильтруемый столбец, например "Тип субъекта";
- значение, используемое для применения фильтра, например 10 (при необходимости вместо значения можно использовать выражение SQL или переменную);
- оператор, определяющий применение значения, например "Меньше".

Например, если в столбце содержится количество проданных единиц, оператор – "Меньше", а значение – 10, результат включает только заказы, размер которых не превышает 10 проданных единиц.

Ниже рассматриваются характеристики, которыми может обладать фильтр столбца.

- Фильтры столбцов из одной предметной области могут объединяться, чтобы дополнительно ограничить результаты отчета.
- Фильтры можно группировать для создания составных фильтров.
- Значения фильтра могут быть ограничены результатами ранее сохраненного отчета из той же предметной области.

Фильтр преобразуется в предложение WHERE в конструкции SQL SELECT. Предложение WHERE используется для ограничения возвращаемых строк теми, которые соответствуют указанным ограничениям. Подготовленные пользователи могут напрямую вводить инструкции SQL для фильтра.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбрать этот вариант, чтобы добавить значения списка выбора при импорте данных, такие значения могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. Поэтому в это время невозможно использование таких новых значений для выбора в качестве фильтров.

Создание фильтров столбцов

В отчетах допускается создание фильтров для каждого столбца. При необходимости такие столбцы можно скрыть, чтобы они не отображались в результатах.

ВНИМАНИЕ! Если в браузере нажать кнопку "Обновить" до завершения создания фильтра столбца, страница перезагрузится без сохранения внесенных изменений.

Создание фильтра столбца

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Новый фильтр" в столбце, для которого хотите создать фильтр.

- 2** В диалоговом окне "Создать/изменить фильтр" выберите оператор из раскрывающегося списка "Оператор".

Варианты операторов и значений отображаются в левом столбце. В зависимости от типа выбранного столбца в правом столбце предлагаются дополнительные возможности, такие как кнопки календаря для указания диапазона дат или поле выбора текстового соответствия для ограничения длинных списков значений.

- 3** Чтобы указать значение, введите его в поле "Значение" или щелкните ссылку "Все варианты", чтобы просмотреть доступные значения в данном столбце и выбрать значение из списка.

Чтобы добавить несколько значений, после ввода данных в текущее поле значений следует нажать кнопку "Добавить" и выбрать значение.

В следующей таблице содержатся рекомендации по выбору операторов и указанию значений.

Оператор	Сведения по использованию
равно или находится в	Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце соответствуют значению фильтра.
не равно или не находится в	Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце не соответствуют значению фильтра.
меньше	Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце меньше значения фильтра.
больше	Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце больше значения фильтра.
меньше либо равно	Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце меньше или равно значению фильтра.
больше либо равно	Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых значение в выбранном столбце больше или равно значению фильтра.
между	Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается два значения. Результат включает записи со значениями на отрезке между заданными значениями.

Оператор	Сведения по использованию
не определено	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Значение не указывается. Данный оператор лишь проверяет отсутствие данных в столбце. Результат включает записи без данных в выбранном столбце.</p> <p>Иногда полезно знать, присутствуют ли какие-нибудь данные, и с помощью оператора "не определено" можно проверить это.</p>
определено	<p>Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Значение не указывается. Данный оператор лишь проверяет присутствие данных в столбце. Результат включает записи с данными в выбранном столбце.</p>
наверху	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно значение – целое число n. Результат включает лишь первые n записей.</p> <p>Этот оператор предназначен для ранжированных результатов. Например, с помощью этого оператора можно получить список из 10 лучших исполнителей.</p>
внизу	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно значение – целое число n. Результат включает лишь последние n записей.</p> <p>Этот оператор предназначен для ранжированных результатов. Например, с помощью этого оператора можно получить список клиентов, сообщивших о наименьшем числе неполадок.</p>
содержит все	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, содержащими все значения фильтра.</p>
содержит любое	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце содержат хотя бы одно значение фильтра.</p>
не содержит	<p>Применим к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце не содержат ни одного из значений фильтра.</p>
начинается с	<p>Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце начинаются со значения фильтра.</p>
заканчивается на	<p>Применим к столбцу, содержащему числа или даты. Указывается одно значение. Результат включает записи, в которых данные в выбранном столбце заканчиваются значением фильтра.</p>

Оператор	Сведения по использованию
соответствует шаблону	Применяется к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. В качестве подстановочного знака требуется использовать символ процента (%). В значении можно указать до двух символов со знаками процента. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, соответствующими значению шаблона фильтра.
не соответствует шаблону	Применяется к столбцу, содержащему текст, числа или даты. Указывается одно или несколько значений. В качестве подстановочного знака требуется использовать символ процента (%). В значении можно указать до двух символов со знаками процента. Результат включает записи с данными в выбранном столбце, не соответствующими значению шаблона фильтра.
запрашивается	Применяется к столбцу, содержащему числа или даты. Если для столбца задано <i>запрашивается</i> , для его фильтрации используется значение, передаваемое из другого отчета. ПРИМЕЧАНИЕ. Этот вариант используется при связывании отчетов переходами (см. раздел Шаг 2. Создание макетов (на стр. 967)). Если один или несколько столбцов отчета содержат фильтр <i>запрашивается</i> , то отображение его строк ограничивается значением, выбираемым и передаваемым из родительского отчета.

- 4 Если для столбца есть несколько вариантов выбора, для перехода и выбора используются элементы управления переходом между страницами.
 - Нажмите номер конкретной страницы, чтобы перейти к ней.
 - Нажмите кнопку перехода с двумя стрелками вправо (>>), чтобы перейти на последнюю страницу, или кнопку перехода с двумя стрелками влево (<<), чтобы вернуться к первой странице.
- 5 Кнопки календаря используются для выбора диапазона дат в столбцах, содержащих даты. Чтобы выбрать одну дату, в качестве начальной и конечной даты требуется указать одно и то же.
- 6 В раскрывающемся списке "Совпадение" содержатся значения, доступные для использования в фильтре. При необходимости указываются критерии, ограничивающие возвращаемые значения (это необязательно). Требуется перейти по ссылке "Все варианты" и выбрать значение из возвращенного списка.

Предположим, что необходимо просмотреть результаты для восточного региона. Если в текстовом поле ввести "В" и в раскрывающемся списке "Совпадение" выбрать оператор "начинается с", в конечном списке отображаются только результаты со значениями, начинающимися с буквы "В".
- 7 Чтобы добавить выражение SQL или переменную сеанса, выполните описанные ниже действия.
 - a Нажмите кнопку "Добавить" и выберите соответствующий вариант.
В метке поля "Значение" отражается сделанный выбор.
 - b Введите в данном поле выражение SQL или имя переменной сеанса.

В выражении SQL допускаются вызовы функций, оперирующие со значениями столбцов. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование функций в анализе](#) (на стр. 1028) и [Переменные сеанса](#) (на стр. 1069).

- 8** Чтобы удалить значение, выражение SQL или переменную сеанса, необходимо нажать расположенный рядом значок X.
Для удаления всех определений используется кнопка "Очистить значения".
- 9** Чтобы ограничить данный фильтр значением столбца из той же предметной области, полученным при выполнении другого анализа, следует нажать кнопку "Дополнительно" и выбрать параметр "Фильтр на базе результатов другого запроса".
Открывается диалоговое окно "Фильтрация по сохраненным запросам".
- 10** Чтобы преобразовать фильтр в выражение SQL, нажмите кнопку "Дополнительно" и выберите вариант "Преобразовать этот фильтр в SQL".
Открывается диалоговое окно "Расширенный фильтр SQL".
- 11** После завершения требуется нажать кнопку ОК.
Фильтр появляется в области "Фильтры" на странице "Определить критерии" или "Сохраненные фильтры".

Сохранение фильтров столбцов

Фильтр можно сохранить как часть анализа или для повторного применения к результатам других анализов. Если фильтр сохраняется вместе с анализом, он отображается при каждом выполнении данного анализа. Допускается явное сохранение фильтра для применения к результатам других анализов.

Сохраненные фильтры и содержащие фильтры папки для некоторой предметной области отображаются после имени этой области. Если для предметной области сохраненных фильтров нет, данная часть страницы остается пустой.

Сохранение фильтра столбца вместе с анализом

- 1** На странице "Определить критерии" нажмите "Сохранить".
- 2** В диалоговом окне "Сохранить анализ" выберите место сохранения анализа и нажмите кнопку ОК.

Сохранение фильтра столбца для применения в других анализах

- 1** На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" нажмите "Сохранить фильтр".
- 2** В диалоговом окне "Сохранить фильтр" выберите папку для сохранения фильтра:
 - Чтобы сохранить фильтр для личного использования, нажмите кнопку "Мои фильтры".
Фильтры, сохраненные в папке "Мои фильтры", доступны только их владельцу.

- Чтобы сохранить фильтр для использования другими пользователями, нажмите кнопку "Общие фильтры".

Фильтры из папки общих фильтров доступны всем пользователям с разрешением на доступ к этой папке.

- 3 Введите имя фильтра.
- 4 Введите описание фильтра (дополнительно).
- 5 Нажмите кнопку ОК.

Отображение свойств сохраненного фильтра

- На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" щелкните значок "Параметры фильтра" рядом с фильтром, свойства которого хотите отобразить, а затем выберите "Изменить фильтр".

Применение сохраненных фильтров столбцов к результатам анализов

Сохраненные фильтры столбцов можно применять к результатам анализов. Применяется содержимое фильтра или ссылка на него.

При применении содержимого сохраненного фильтра столбца фактическое содержимое фильтра копируется в область "Фильтры" на странице "Определить критерии". Это позволяет изменять критерии фильтра, но не сам сохраненный фильтр. Для ссылки на сохраненный фильтр используется только его имя, поэтому в данном случае содержимое фильтра доступно только для просмотра, но не изменения.

Применение сохраненного фильтра к результатам анализа

- 1 На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" нажмите "Открыть сохраненный фильтр".
- 2 Перейдите к соответствующей папке "Фильтры", выберите сохраненный фильтр, который хотите применить, и нажмите ОК.
- 3 В диалоговом окне "Применить сохраненный фильтр" в разделе "Параметры фильтра" укажите свой выбор (если нужно).
- 4 Нажмите кнопку ОК.

Фильтр отображается в области "Фильтры" на странице "Определить критерии".

Изменение фильтров столбцов

Допускается изменение свойств фильтров столбцов.

Порядок изменения фильтра столбца

- 1 На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" нажмите кнопку "Параметры фильтра" для фильтра, который хотите изменить, а затем выберите "Изменить фильтр".
Открывается диалоговое окно "Создать/изменить фильтр".
- 2 Внесите свои изменения и нажмите кнопку ОК.

Изменение формулы для фильтра столбца

Допускается изменение формул для фильтров столбцов. Вносимые изменения относятся только к применению фильтра к данному столбцу. В формуле могут содержаться вызовы функций для выполнения более сложных вычислений. См. раздел [Использование функций в анализе](#) (на стр. 1028).

Порядок изменения формулы столбца для фильтра

- 1 На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" нажмите кнопку "Параметры фильтра" для фильтра и выберите "Изменить формулу столбца".
- 2 Перейдите на вкладку "Формула столбца".
- 3 Введите формулу в области "Формула столбца".
- 4 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

Удаление фильтров столбцов

Допускается удаление из анализа одного или всех фильтров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если анализ ранее был сохранен с действующими фильтрами, требуется сохранить его еще раз, чтобы удалить фильтры.

Порядок удаления фильтра столбца из анализа

- На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" щелкните значок "X".

Комбинирование фильтров столбцов

Комбинирование фильтров столбцов (также называется скобочной фильтрацией) позволяет создавать составные фильтры без необходимости знания SQL.

Для комбинирования фильтров используются операторы AND и OR. В случае применения оператора AND должны выполняться критерии каждого фильтра. По умолчанию для комбинирования фильтров столбцов используется этот способ. Применение оператора OR означает, что должен выполняться хотя бы один из критериев фильтров столбцов.

Порядок комбинирования фильтров столбцов

- 1 На странице "Определить критерии" добавьте не менее двух фильтров столбцов в аналитический отчет или сохраненный фильтр.
В области "Фильтры" содержится список фильтров, объединенных оператором AND.
- 2 Нажмите оператор AND, чтобы заменить его на оператор OR.
- 3 После добавления фильтров столбцов нажмите операторы AND и OR, чтобы сгруппировать фильтры и создать требуемые комбинации фильтров.
Элементы комбинированных фильтров ограничены блоками.
- 4 Чтобы вырезать, скопировать или разгруппировать связанные элементы, нажмите кнопку "Изменить группу фильтров" и выберите соответствующий вариант.

Предотвращение замены фильтра во время перемещения и обработки

Содержимое фильтра в отчете можно защитить от изменений во время перемещения или обработки. Защищенный фильтр всегда применяется к результатам.

Порядок защиты от изменения во время перемещения или обработки

- На странице "Определить критерии" в разделе "Фильтры" нажмите кнопку "Параметры фильтра" для фильтра и выберите "Защитить фильтр".

Использование сохраненных отчетов в качестве фильтров

Фильтры можно комбинировать с другими фильтрами; кроме того, фильтры могут основываться на значениях, возвращаемых другим отчетом. Любой сохраненный отчет, возвращающий столбец значений, можно использовать для фильтрации выбранного столбца в текущем отчете.

Создание фильтра на основе результатов другого сохраненного отчета

- 1 На странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Новый фильтр" в столбце, для которого хотите создать фильтр.
- 2 В диалоговом окне "Создать/изменить фильтр", нажмите "Дополнительно" и затем выберите фильтр на основе результатов другого параметра запроса.
- 3 В диалоговом окне "Фильтр в сохраненном запросе", в поле "Отношение" выберите соответствующие отношения между результатами и столбцом, который будет фильтроваться.
- 4 Нажмите кнопку "Обзор", чтобы перейти к сохраненному отчету.
- 5 В поле "Использовать значения в столбце" выберите столбец, который должен использоваться для фильтра.

Если сохраненный отчет содержит имя столбца, которое соответствует столбцу, для которого создан фильтр, то имя столбца окажется первым в списке значений в поле "Использовать значения в столбце". Можно выбрать другой столбец.

6 Нажмите ОК.

Фильтр отображается в разделе "Фильтры" на странице "Определить критерии".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если позднее потребуется изменить фильтр, можно изменить только информацию, показанную в диалоговом окне "Фильтр в сохраненном запросе".

Изменение выражения SQL для фильтра столбца

Логическое SQL-предложение WHERE, используемое в качестве фильтра, можно изменять. Хотя в целом и не являясь необходимой, данная возможность доступна пользователям, которым требуются дополнительные средства фильтрации. Подробно синтаксис SQL описывается в сторонних справочниках по SQL, справочном руководстве по SQL одного из поставщиков баз данных или на справочном веб-сайте. Дополнительные общие сведения об использовании SQL в Oracle CRM On Demand Answers см. в разделе [Использование функций в анализе](#) (на стр. 1028).

Порядок изменения созданного для фильтра столбца выражения SQL

- 1 В диалоговом окне "Создать/изменить фильтр" нажмите кнопку "Дополнительно", а затем выберите вариант "Преобразовать этот фильтр в SQL".
- 2 Внесите свои изменения в текстовое поле и нажмите кнопку ОК.

Фильтр отображается в области "Фильтры" на странице "Определить критерии". Если выбран данный вариант, при изменении фильтра всегда отображается введенный SQL-код.

Пример: определение клиентов с наибольшим объемом продаж

Ниже предлагается пример отчета с данными о 10 клиентах с максимальным объемом продаж в 2003 году.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Редактирование свойств столбцов

Предусмотрена возможность редактирования свойств столбцов для управления их видом и компоновкой столбцов и их содержимого. Кроме того, можно указать формат, применяемый только в том случае, когда содержимое столбца соответствует определенным условиям. По умолчанию выбранные свойства столбца применяются только к текущему отчету.

Редактирование вида содержимого столбца

По умолчанию вид содержимого столбцов в результатах основывается на каскадных таблицах стилей и файлах XML-сообщений. Вкладку "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца" можно использовать для переопределения некоторых используемых настроек по умолчанию, таких как шрифт и размер шрифта. Выбранные свойства применяются только к содержимому столбца отчета, с которым ведется работа.

Процедура редактирования вида содержимого столбца

1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.

2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".

3 Выберите параметры для шрифта, ячейки, границы, изображения и стиля дополнительного форматирования.

Для получения дополнительной информации см. раздел "Форматирование содержимого столбца" в этой теме.

4 На вкладке "Формат данных" можно изменить вид отображаемых данных, установив флажок "Переопределить формат данных по умолчанию".

Эта функция позволяет переопределить заданные по умолчанию характеристики отображения. Возможности выбора различаются в зависимости от типа данных. Например, если столбец содержит числовые данные, можно выбрать, как требуется интерпретировать числа - как проценты, названия месяцев или даты. Можно выбрать число отображаемых десятичных разрядов, представление отображаемых отрицательных чисел, число отображаемых цифр и применяемый разделитель тысяч. Если столбец содержит текст, можно выбрать, как требуется интерпретировать текст, например как простой текст, HTML или ссылку. На основании сделанного выбора в текстовом поле "Пользовательский формат текста" отображается применяемая строка HTML, используемая для отображения данных.

Для применения пользовательского формата текста выберите "Пользовательский формат текста" в раскрывающемся списке "Интерпретировать текст как", затем введите пользовательский формат. Можно ввести вызовы HTML, обеспечивающие специальное форматирование. Также можно ввести допустимую строку HTML, включающую JavaScript, VBScript и т. п.

Например, в следующем примере HTML задаются ширина и высота таблиц и сводных таблиц. В этом примере тест html, заключенный в квадратные скобки ([html]), означает использование HTML, а символ @ представляет динамическое содержимое столбца.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

В случае недостаточных знаний относительно HTML, JavaScript, VBScript и т. п. см. справочник сторонних разработчиков.

Для создания пользовательского числового формата можно использовать символ номера (#) для включения значащих цифр и число ноль (0) для включения нескольких указанных цифр, даже если число не содержит этих цифр. Примеры:

При указании ##.# число 12.34 отображается как 12.3

При указании ##.000 число 12.34 отображается как 12.340

- 5 По готовности нажмите ОК.

Редактирование макета содержимого столбца

Используйте вкладку "Формат столбца" в диалоговом окне "Свойства столбца" для выполнения следующих задач:

- Указание того, появляется ли столбец в результатах.
Обычно по умолчанию столбцы являются видимыми в результатах. Однако можно включить в свой отчет столбец, который не должен отображаться в результатах, например столбец, используемый для создания фильтра.
- Назначьте альтернативную таблицу и заголовки столбцов, затем примените к ним пользовательское форматирование.
- Контроль отображения дубликатов данных, таких как повторяющиеся значения в столбцах.
Данные в одном столбце таблицы могут повторяться в зависимости от строк данных в других столбцах таблицы. Например, если в одном столбце перечисляются имена клиентов, а в другом столбце - области для этих клиентов, данные областей будут повторяться для каждой строки клиента. Можно выбрать, чтобы дубликаты данных отображались только один раз или чтобы они отображались в каждой строке. Однократное отображение повторяющихся данных (дубликатов) делает таблицу более читабельной и создает более ясное разграничение данных.
- Укажите взаимодействие (например, переход в другой отчет), которое должно реализовываться, когда пользователи работают с результатами.

Для форматирования результатов различными способами можно также применять функции и условные выражения.

Выбранные параметры применяются только к содержимому столбца для отчета, с которым ведется работа.

Скрытие столбца в результатах

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 Установите флажок "Скрыть этот столбец", если он не был установлен.

Процедура создания пользовательских заголовков таблицы и заголовков столбцов

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В области "Заголовки" установите флажок "Пользовательские заголовки".

Это позволяет изменять текст заголовков и форматирование заголовков.

- 4 Для изменения текста заголовков таблицы и столбцов введите новый заголовок в соответствующее текстовое поле.

Заголовок будет использоваться в этом отчете вместо заголовка по умолчанию.

ПРИМЕЧАНИЕ. В области "Взаимодействие заголовков столбцов" также можно указать переход к другому отчету.

- 5 Для изменения формата заголовков таблицы или столбцов нажмите кнопку "Редактирование формата" рядом с текстовым полем.

Появляется диалоговое окно "Редактирование формата".

Выберите параметры шрифта, ячейки, границы и стиль дополнительного форматирования. Подробнее см. в приведенном ниже разделе "Форматирование содержимого столбца".

Процедура подавления дубликатов данных

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В области "Подавление значений" выберите соответствующий параметр:
 - Выберите "Подавлять" для однократного отображения повторяющихся данных и подавления дубликатов строк.
 - Выберите "Повтор" для отображения повторяющихся данных в каждой строке.
 - Выберите "По умолчанию", чтобы оставить неизменными настройки отображения по умолчанию.

Указание того, что произойдет, когда пользователь нажмет столбец

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 Для указания того, что произойдет, когда пользователь нажмет столбец, выберите соответствующий параметр в области "Взаимодействие заголовков столбцов".
 - "По умолчанию" - восстановление взаимодействия по умолчанию.
 - "Детализация" - позволяет пользователю выполнить детализацию для просмотра дополнительной информации.
 - "Переход" - позволяет перейти к другому анализу. Нажмите кнопку "Добавить целевой объект перехода", найдите нужный отчет или информационную панель, нажмите ОК и введите название целевого объекта в текстовом поле "Заголовок". Выполните этот шаг повторно для каждого

целевого объекта перехода, который требуется добавить. Нажмите кнопку "Удалить" рядом с текстовым полем "Заголовок" для удаления целевого объекта перехода.

- "Без взаимодействия" - отключение детализации или перехода. Взаимодействия определяются отдельно для заголовка столбца и данных в столбце.

Чтобы указать, что произойдет, когда пользователь нажмет значение

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2** В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 3** Для указания того, что произойдет, когда пользователь нажмет значение, выберите соответствующий параметр в области "Взаимодействие значений":
 - По умолчанию - восстанавливается взаимодействие по умолчанию.
 - "Детализация" - позволяет пользователю выполнить детализацию для просмотра дополнительной информации.
 - "Переход" - позволяет перейти к другому анализу. Нажмите кнопку "Добавить целевой объект перехода", найдите нужный отчет или информационную панель, нажмите ОК и введите название целевого объекта в текстовом поле "Заголовок". Выполните этот шаг повторно для каждого целевого объекта перехода, который требуется добавить. Нажмите кнопку "Удалить" рядом с текстовым полем "Заголовок" для удаления целевого объекта перехода.
 - "Без взаимодействия" - отключение детализации или перехода. Взаимодействия определяются отдельно для заголовка столбца и данных в столбце.

Применение условного форматирования к содержимому столбца

В таблицах и сводных таблицах условное форматирование помогает сосредоточить внимание на элементе данных, отвечающем определенному условию. Например, можно выделить определенным цветом цифры продаж с высокой выручкой или отобразить изображение "приза" рядом с именем каждого продавца, выручка которого превысила определенный процент.

Для этого следует выбрать один или несколько столбцов в отчете, указать соответствующее условие, затем выбрать параметры шрифта, ячейки, границы и таблицы стилей, которые должны применяться, когда данные в столбце отвечают указанному условию. Условные форматы могут включать цвета, шрифты и т. п. для данных и для ячейки таблицы, содержащей эти данные. Шаги, выполняемые для указания условия, очень похожи на шаги для создания фильтров.

Можно добавить несколько условий, чтобы данные и ячейка таблицы отображалась в одном из нескольких форматов в зависимости от содержащихся в ней данных. Например, продажи с низкой выручкой могут отображаться одним цветом, а с высокой выручкой - другим.

Имеется ряд тонких различий между условным форматированием обычных таблиц и сводных таблиц. Условные форматы, форматизирующие один столбец на основании значения в другом столбце, не отражаются в сводной таблице, но отражаются в обычной таблице. Например, задание цвета для названия области в зависимости от продаж в этой области не работает в сводной таблице. Однако задание цвета для данных продаж в зависимости от значения для данных продаж работает в сводной

таблице, как и задание цвета названия области в зависимости от фактического названия; например, отображение значения "Восточная область" с использованием полужирного цветного шрифта.

ПРИМЕЧАНИЕ. В сводных таблицах производится проверка условий по отношению к значениям, подсчитанным или сгруппированным в сводной таблице. Условное форматирование применяется к базовому значению, даже если выбран вариант "Показать как" для отображения данных в процентах или индексах.

Выбранные параметры применяются только к содержимому столбца для отчета, с которым ведется работа.

Процедура добавления условного форматирования к столбцу в отчете

1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.

2 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Условный формат".

3 Нажмите кнопку "Добавить условие" и выберите требуемый столбец в отчете, который будет использоваться при создании условия.

Открывается диалоговое окно "Создание/редактирование фильтра". Выберите оператор и значение для условия.

ПРИМЕЧАНИЕ. Когда диалоговое окно "Создание/редактирование фильтра" открывается с вкладки "Условный формат", в диалоговом окне отображаются только параметры, применяемые к условным форматам. Например, в раскрывающемся списке "Оператор" содержатся только операторы, применяемые к условным форматам.

4 Нажмите ОК в диалоговом окне "Создание/редактирование фильтра".

Появляется диалоговое окно "Редактирование формата".

5 Выберите параметры для шрифта, ячейки, границы, изображения и стиля дополнительного форматирования.

Для получения дополнительной информации см. раздел "Форматирование содержимого столбца" в этой теме.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в качестве части условного форматирования определить изображение, оно появляется в зависимости от результатов.

6 По готовности нажмите ОК для возврата в диалоговое окно "Свойства столбца".

В диалоговом окне отображается указанное условие и применяемый условный формат.

Оценка столбцов производится в порядке их перечисления.

■ Для изменения порядка столбца воспользуйтесь кнопками "Передвинуть вверх" и "Передвинуть вниз".

■ Для удаления столбца из условия нажмите кнопку "Удалить".

■ Нажмите условие или условный формат, чтобы его отредактировать.

7 Можно указать и включить другое условие или нажать ОК по готовности.

В следующем примере приводится описание того, как условное форматирование применяется к результатам.

Предположим, что отчет содержит десять ранжированных категорий, причем значение 1 в столбце является худшим показателем, значение 10 - лучшим. Можно применить условное форматирование, чтобы показать следующее:

- Одно изображение для указания низкого ранга для столбцов, содержащих значения 1, 2 или 3.
- Другое изображение для указания среднего ранга для столбцов, содержащих значения 4, 5, 6 или 7.
- Третье изображение для указания высокого ранга для столбцов, содержащих значения 8, 9 или 10.

В диалоговом окне "Графика" выберите параметр размещения "Только изображения". При отображении результатов в столбцах появляются только изображения без чисел, указывающих ранг.

Форматирование содержимого столбца

Используйте диалоговое окно "Редактирование формата" (и параметры на вкладке "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца") для выбора параметров шрифта, ячейки, границы и стиля дополнительного форматирования для данных столбца, отображаемых внутри ячейки в обычной или сводной таблице. Также можно выбрать параметры для заголовков таблицы и столбцов.

В случае переопределения свойств форматирования по умолчанию выбранные параметры будут статическими. В случае указания свойств условного форматирования для столбца выбранные параметры применяются только для данных, отвечающих условию.

Применение диалогового окна "Редактирование формата" или вкладки "Стиль" в диалоговом окне "Свойства столбца"

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца.
- 2** В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".
- 3** В области "Шрифт" выберите для шрифта гарнитуру, размер, цвет, стиль (например полужирный) и любые применяемые эффекты (например подчеркивание)
- 4** В области "Ячейка" выберите выравнивание, цвет фона и изображение, отображаемое внутри ячейки.
 - Выбор параметров горизонтального и вертикального выравнивания выполняется аналогично выбору выравнивания текста в текстовых редакторах. Выравнивание по вертикали игнорируется, если в столбце не содержится несколько строк других столбцов.

Для горизонтального выравнивания:

Выберите "Слева" для выравнивания данных по левому краю. Такое выравнивание обычно применяется для текстовых данных. Выберите "Справа" для выравнивания данных по правому краю. Такое выравнивание обычно применяется для числовых данных. Выберите "По центру" для выравнивания данных по центру. Выберите "По умолчанию", чтобы оставить выравнивание данных по умолчанию.

Для вертикального выравнивания:

Выберите "Верх" для выравнивания данных по верхнему краю ячейки таблицы. Выберите "Снизу" для выравнивания данных по нижнему краю ячейки таблицы. Выберите "По центру" для выравнивания данных по середине ячейки таблицы. Выберите "По умолчанию", чтобы оставить выравнивание данных по умолчанию.

- При нажатии кнопки "Изображение" открывается диалоговое окно "Графика".
 - Выберите параметр "Без изображения", если не требуется включать изображение.
 - Для включения пользовательского изображения укажите соответствующий путь в текстовом поле. Такое изображение должно быть доступным для всех пользователей, просматривающих результаты. Пользовательские изображения можно применять и для условных, и для безусловных результатов.
 - Для включения изображения, поставляемого с Oracle CRM On Demand Answers, используйте окно выбора графики. В окне отображаются изображения, которые могут быть полезны при условном форматировании, такие как измерительные приборы и стрелки изменения данных. На левой панели отображаются категории изображений. При нажатии такой категории на правой панели отображаются изображения выбранной категории. Выберите изображение, которое требуется использовать, нажав находящуюся рядом с ним селективную кнопку.
 - Для указания местоположения изображения в ячейке выберите параметр в раскрывающемся списке "Местоположение изображения":

"По умолчанию" - любое изображение отображается в положении по умолчанию, обычно это положение слева от данных столбца или заголовка.

"Изображения слева" - изображения отображаются слева от данных столбца или заголовка.

"Изображения справа" - изображения отображаются справа от данных столбца или заголовка.

"Только изображения" - отображаются только изображения без данных столбца или заголовка.

- 5 В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.
- 6 В области "Дополнительные параметры форматирования" выберите для столбца ширину, высоту, отступ (заполнение слева), заполнение справа, заполнение сверху и заполнение снизу.
- 7 В области "Пользовательские параметры стиля CSS" (только HTML) можно переопределить стиль и элементы классов, определенные в таблицах стилей Oracle CRM On Demand Answers. Этим могут воспользоваться пользователи, умеющие работать с каскадными таблицами стилей.
 - Разверните область "Пользовательские параметры стиля CSS" (только HTML), нажав значок плюс (+).
 - Установите флажки рядом с параметрами, которые требуется использовать, затем укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

Например, при использовании пользовательского стиля CSS можно ввести допустимые атрибуты стиля CSS, разделенные символами двоеточия, такие как:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 По готовности нажмите ОК, чтобы закрыть диалоговое окно.

Применение строк пользовательского формата даты/времени

Строки пользовательского формата даты/времени обеспечивают дополнительные возможности форматирования столбцов, содержащих метки времени, даты и время.

Процедура ввода строки пользовательского формата даты/времени

- 1 На странице "Определить критерии" в Oracle CRM On Demand Answers нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца, содержащего метку времени, дату или время.
- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" в области "Формат данных" установите флажок "Переопределить формат данных по умолчанию".
- 3 В поле "Формат даты" в раскрывающемся списке выберите "Пользовательский".
- 4 В поле "Пользовательский формат даты" введите строку пользовательского формата в точности такую, как указано в таблице ниже, включая левую и правую квадратные скобки ([]).

ПРИМЕЧАНИЕ. Требуется ввести строку пользовательского формата в поле "Пользовательский формат даты". Строки пользовательского формата недоступны для выбора в раскрывающемся списке.

Строки общего пользовательского формата

В следующей таблице приведены описания нескольких строк общего пользовательского формата и отображаемые результаты. Эти строки позволяют отображать поля даты/времени в языковом стандарте пользователя.

Строка общего формата	Результат
[FMT:dateShort]	Форматирование даты в сокращенном формате даты языкового стандарта. Также можно ввести [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Форматирование даты в полном формате даты языкового стандарта.
[FMT:dateInput]	Форматирование даты в формате, приемлемом для ввода данных в систему.
[FMT:time]	Форматирование времени в формате времени языкового стандарта.
[FMT:timeHourMin]	Форматирование времени в формате времени языкового стандарта без секунд.
[FMT:timeInput]	Форматирование времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему.
[FMT:timeInputHourMin]	Форматирование времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему, без секунд.

Строка общего формата	Результат
[FMT:timeStampShort]	Эквивалентно [FMT:dateShort] [FMT:time]. Форматирование даты в сокращенном формате даты языкового стандарта и времени в формате времени языкового стандарта. Также можно ввести [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Эквивалентно [FMT:dateLong] [FMT:time]. Форматирование даты в полном формате даты языкового стандарта и времени в формате времени языкового стандарта.
[FMT:timeStampInput]	Эквивалентно [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Форматирование даты и времени в формате, приемлемом для ввода данных в систему.
[FMT:timeHour]	Форматирование только поля часов в формате языкового стандарта, например 8 PM.

Строки пользовательского формата ODBC

В следующей таблице приведены строки общего пользовательского формата стандарта ODBC и отображаемые результаты. Эти строки позволяют отображать поля даты/времени в соответствии со стандартом ODBC.

Строка формата ODBC	Результат
[FMT:dateODBC]	Форматирование даты в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд (4 цифры - год, 2 цифры - месяц, 2 цифры - день).
[FMT:timeODBC]	Форматирование времени в формате стандарта ODBC чч:мм:сс (2 цифры - часы, 2 цифры - минуты, 2 цифры - секунды).
[FMT:timeStampODBC]	Эквивалентно вводу [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Дата в формате гггг-мм-дд, время в формате чч:мм:сс.
[FMT:dateTyped]	Отображается текст "дата", а затем - дата в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд. Дата отображается в одинарных кавычках (').
[FMT:timeTyped]	Отображается текст "время", а затем - время в формате стандарта ODBC чч:мм:сс. Время отображается в одинарных кавычках (').
[FMT:timeStampTyped]	Отображается текст "метка времени", а затем - метка времени в формате стандарта ODBC гггг-мм-дд чч:мм:сс. Метка времени отображается в одинарных кавычках (').

Строки пользовательского формата для целочисленных полей

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, доступные при работе с целочисленными полями. Они позволяют отображать названия месяца и дня в соответствии с языковым стандартом пользователя.

В целочисленных полях содержатся целые числа, обозначающие месяц года или день недели. Для месяцев 1 соответствует январю, 2 - февралю и т. д. до числа 12, представляющего декабрь. Для дней недели 1 соответствует воскресенью, 2 - понедельнику и т. п. до числа 7, представляющего субботу.

Строка формата целочисленного поля	Результат
[MMM]	Отображается аббревиатура названия месяца в соответствии с языковым стандартом пользователя.
[MMMM]	Отображается полное название месяца в соответствии с языковым стандартом пользователя.
[DDD]	Отображается аббревиатура дня недели в соответствии с языковым стандартом пользователя.
[DDDD]	Отображается полный день недели в соответствии с языковым стандартом пользователя.

Пользовательские строки формата для преобразования в часы

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, применяемые для форматирования даты в часовом исчислении. Эти строки могут употребляться в полях следующих типов:

- Поля, содержащие целые или вещественные числа, представляющие время, прошедшее с начала суток (12:00 AM).
- Поля с выводом в формате [FMT:timeHour]. (В этом формате отображается только поле часов в формате языкового стандарта, например 8 PM.)

Строка формата преобразования данных	Результат
[FMT:timeHour]	Предполагается, что значение представляет число часов, прошедшее с начала дня, причем число часов форматируется для отображения чч, где чч - число часов. Дробная часть отбрасывается. Например, значение 2 форматируется как 2 AM, а значение 12.24 как 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Предполагается, что значение представляет число минут, прошедшее с начала дня, причем число минут форматируется для отображения чч, где чч - число часов. Дробная часть отбрасывается. Например, значение 2 форматируется как 12 AM, а значение 363.10 как 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедшее с начала дня, причем число секунд форматируется для отображения чч, где hh - число часов. Дробная часть отбрасывается. Например, значение 600 форматируется как 12 AM, значение 3600 как 1 AM, а значение 61214.30 как 5 PM.

Строки пользовательского формата для преобразования в часы и минуты

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, которые можно использовать для форматирования данных в часы и минуты. Они могут использоваться в полях, содержащих целые числа или вещественные числа, представляющие время, прошедшее с начала дня (12:00 AM).

Эти строки также можно применять для вывода в формате [FMT:timeHourMin]. (В этом формате время отображается в формате, соответствующем языковому стандарту, без секунд.)

Строка формата преобразования данных	Результат
[FMT:timeHourMin]	Предполагается, что значение представляет число минут, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - число минут. Дробные части отбрасываются. Например, значение 12 форматируется как 12:12 AM, значение 73 как 1:13 AM и значение 750 как 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - число минут. Дробные части отбрасываются. Например, значение 60 форматируется как 12:01 AM, значение 120 как 12:02 AM и значение 43200 как 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Предполагается, что значение представляет число часов, прошедших с начала дня, это число часов преобразуется в отображение чч:мм, где чч - число часов и мм - оставшееся число минут. Например, значение 0 форматируется как 12:00 AM, значение 1.5 как 1:30 AM и значение 13.75 как 1:45 PM.

Строки пользовательского формата для преобразования в часы, минуты и секунды

Следующая таблица содержит строки пользовательского формата, которые можно использовать для форматирования данных в часы, минуты и секунды. Они могут использоваться в полях, содержащих целые или вещественные числа, представляющие время.

Эти строки также могут использоваться при выводе в формате [FMT:time], описанном в разделе "Строки общего пользовательского формата" (в этом формате время отображается в формате времени, соответствующем местному языковому стандарту).

Строка формата преобразования данных	Результат
[FMT:time]	Предполагается, что значение представляет число секунд, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 60 форматируется как 12:01:00 AM, значение 126 как 12:02:06 AM и значение 43200 как 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Предполагается, что значение представляет число минут, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 60 форматируется как 1:00:00 AM, значение 126 как 2:06:00 AM и значение 1400 как 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Предполагается, что значение представляет число часов, прошедших с начала дня, это значение преобразуется в отображение чч:мм:сс, где чч - число часов, мм - число минут, сс - число секунд. Например, значение 6.5 форматируется как 6:30:00 AM, значение 12 как 12:00:00 PM.

Дополнительные пользовательские форматы

В дополнение к ранее описанным форматам можно форматировать даты и время путем создания собственных форматов, используя некоторые общие форматы дат и времени, приведенные в следующей таблице.

Например, используя следующие форматы, можно создать такой формат:

dddd - h:mm tt

который форматирует поля меток даты и времени следующим способом:

Понедельник - 4:03 PM

ПРИМЕЧАНИЕ. При использовании этих форматов не включайте квадратные скобки ([]), которые требовались для других форматов.

Эти форматы обеспечивают большую гибкость форматирования, но не позволяют форматам дат меняться в соответствии с настройкой языкового стандарта пользователя, хотя это возможно при применении многих ранее описанных форматов.

Некоторые общие форматы даты и времени описаны в следующей таблице.

Формат	Результат
d	Номер дня в месяце (например с 1 по 31). Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).
dd	Аналогичен формату d, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
ddd	Аббревиатура из трех букв, обозначающая день недели (например, Вск, Суб).
dddd	Полное название дня недели (например, воскресенье, понедельник).
M	Номер месяца (например, 1, 12). Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).
MM	Аналогичен формату M, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
MMM	Аббревиатура из трех букв, обозначающая месяц (например, Янв, Фев).
MMMM	Полное название месяца (например, январь, февраль).
yy	Двухразрядное число, обозначающее год (например 06).
yyyy	Четырехразрядное число, обозначающее год (например 2006).
h	Часы в 12-часовом формате. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).
hh	Аналогичен формату h, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
H	Часы в 24-часовом формате. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).
HH	Аналогичен формату H, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
m	Число минут. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).
mm	Аналогичен формату m, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
s	Число секунд. Одноразрядные числа не имеют ведущего нуля (0).

Формат	Результат
ss	Аналогичен формату s, но одноразрядные числа начинаются с нуля (0).
tt	Индикатор AM и PM. Используется с форматами h и hh.

Создание формул столбцов

Опытные пользователи могут создавать новые формулы или редактировать существующие, используя встроенные функции. Oracle CRM On Demand Answers поддерживает целый ряд функций стандарта SQL-92, а также расширений SQL-92. Подробнее о доступных функциях см. в разделе [Использование функций в анализах](#) (см. "Использование функций в анализе" на стр. 1028).

Для редактирования или добавления формулы

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Изменить формулу" для соответствующего столбца.
- 2 В диалоговом окне "Изменить формулу столбца" откройте вкладку "Формула столбца".
- 3 Установите флажок "Пользовательский заголовок", если требуется заменить заголовок таблицы и текст заголовка столбца.
- 4 Измените формулу требуемым образом, используя кнопки, находящиеся под полем "Формула столбца".
- 5 Если необходимо, выберите агрегатную функцию из раскрывающегося списка "Агрегатная функция".
- 6 Откройте вкладку "Инфоконтейнеры" и объедините несколько значений или диапазоны в инфоконтейнеры, если требуется.
Дополнительные сведения - см. процедуру "Для объединения нескольких значений или диапазонов в инфоконтейнеры" в этой теме.
- 7 Нажмите ОК.
В анализе также можно использовать функции и условные выражения для вывода результатов поиска различными способами.

Для объединения нескольких значений или диапазонов в инфоконтейнеры

- 1 В диалоговом окне "Изменить формулу столбца" откройте вкладку "Инфоконтейнеры".
- 2 Нажмите "Добавить инфоконтейнер", введите или выберите значения или диапазоны значений, которые хотите объединить в инфоконтейнер, и нажмите ОК.

3 В диалоговом окне "Изменить имя инфоконтейнера" введите его имя.

4 Повторите шаги 2 и 3 для добавления всех нужных инфоконтейнеров.

Все экземпляры различных значений, составляющих пакет в наборе результатов, будут заменяться именем пакета. Агрегирование выполняется соответственно.

Добавление ссылок на действия к результатам

К результатам можно добавлять ссылки на действия. Ссылки на действия позволяют пользователям переходить к страницам "Сведения о записи" по ссылкам в записях отчетов. Для добавления ссылок на действия используются описанные ниже способы.

- **С помощью классов "Ссылка на действие".** Этот способ позволяет настраивать имя типа записей в отчете как ссылку на действие. Класс "Ссылка на действие" берет значение идентификатора строки в отчете, а затем с его помощью извлекает из Oracle CRM On Demand конкретную запись. Данный способ применяется к следующим типам записей: субъект (организация), запрос на обслуживание, возможность, контакт, зацепка и пользователь.
- **С помощью URL-адресов.** Этот способ используется для создания ссылок на любой тип записей в таблице или опорного представления таблицы. Столбец идентификатора типа записей можно настроить как ссылку на действие.

Об именах типов записей в ссылках на действие

При добавлении ссылки на действие нужно использовать исходное имя типа записи в коде или URL-адресе, который добавляет ссылку. Если администратор компании изменил имена типов записей в Oracle CRM On Demand, нужно указать исходное имя типа записи при добавлении ссылки. Например, администратор компании изменил имя типа записи "Субъект" на имя *Клиент*. Если требуется добавить ссылку на действие к результату для типа записи "Клиент", код ссылки или URL-адрес должны ссылаться на тип записи "Субъект" (то есть, на исходное имя типа записи). В зависимости от типа ссылки, которую нужно создать, используйте имя типа записи в коде или URL-адресе следующим образом:

- При добавлении ссылки на действие для типа записи "Клиент" (исходное имя "Субъект") с помощью классов "Ссылка на действие" используйте имя типа записи *субъект* в коде ссылки, как показано в следующем примере:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, \"субъект\");\">\"@\"</span>"
```

При добавлении ссылки на действие с помощью классов "Ссылка на действие" имя типа записи должно быть написано строчными буквами в коде ссылки.

СОВЕТ. Чтобы определить исходное имя типа записи, для которой добавляется ссылка, откройте главную страницу для типа записи. URL-адрес в поле адреса в окне браузера показывает исходное имя типа записи. В примере, где тип записи "Субъект" был переименован в *Клиент*, на главной странице клиента будет показан следующий URL-адрес:

```
https://имя_сервера/OnDemand/user/AccountHomePage
```

Здесь

имя_сервера – URL-адрес, используемый для входа в Oracle CRM On Demand

- При добавлении ссылки на действие для типа записи "Клиент" (исходное имя "Субъект") с помощью URL-адреса используйте имя типа записи *Субъект* в URL-адресе, как показано в следующем примере:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

СОВЕТ. Чтобы определить правильный URL-адрес для страницы "Сведения" для типа записи, откройте страницу сведений для любой записи того типа. В поле адреса в строке заголовка окна браузера скопируйте соответствующую часть строки адреса, от *http* до *Id=*. В примере, где тип записи "Субъект" был переименован в "Клиент", URL-адрес копируется со страницы "Сведения" записи клиента.

В некоторых случаях полное имя типа записи используется во всех местах в URL-адресе для страницы сведений типа записи, как в URL-адресе, показанном в предыдущем примере. В других случаях в определенных местах URL-адреса используется сокращенный вариант имени типа записи.

Например, если тип записи, для которого добавляется ссылка, первоначально имел имя "Возможность", URL-адрес будет выглядеть так:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Ниже описывается процедура добавления ссылок на действия с помощью классов "Ссылка на действие".

Порядок добавления ссылок на действия с помощью классов "Ссылка на действие"

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" добавьте столбцы к отчету.
Нужно добавить в отчет поле для имени типа записи (например, "Имя субъекта") и поле для идентификатора типа записи (например, "Идентификатор субъекта"), причем в макете отчета поле идентификатора нужно поместить справа от поля имени.
- 2 Нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца идентификатора типа записей.
- 3 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат столбца".
- 4 На вкладке "Формат столбца" установите для этого столбца флажок "Скрыть" и нажмите ОК.
- 5 На странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца имени данного типа записи.
- 6 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Стиль".
- 7 На вкладке "Стиль" выполните следующие действия:
 - a Разверните область "Пользовательские параметры стиля CSS" (только HTML), нажав значок плюс (+).
 - b Установите флажок "Использовать пользовательский класс CSS" и в текстовом поле введите *ActionLink*.

- 8 Откройте вкладку "Формат данных".
- 9 На вкладке "Формат данных" выполните следующие действия:
 - a Установите флажок "Переопределить формат данных по умолчанию"
 - b В списке "Интерпретировать текст как" выберите "Пользовательский формат текста".
 - c В поле "Пользовательский формат текста" введите текст, подобный следующему примеру, после в знака (@).

В этом примере ссылка на действие создается для субъекта:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, \"субъект\");\">\"@\"</span>\"
```

Чтобы создать ссылку на действие для одного из других типов записи, который поддерживает ссылки на действие, созданные с помощью классов "Ссылка на действие", замените слово *субъект* в предыдущем примере на *возможность*, *зацепка*, *контакт*, *пользователь* или *Обслуживание*, соответственно. Имя типа записи должно быть написано строчными буквами.

ПРИМЕЧАНИЕ. В коде ссылки должно использоваться исходное имя типа записи. Если администратор компании переименовал типы записи в Oracle CRM On Demand, следует узнать исходное имя типа записи, для которой добавляется ссылка на действие, и использовать это имя в коде ссылки.

- 10 Нажмите кнопку ОК.
 - 11 Для предварительного просмотра отчета нажмите "Предварительный просмотр анализа".
- Ниже приводится процедура добавления ссылок на действия с помощью URL-адресов. Эту процедуру можно использовать в целях добавления ссылок на действия для любого типа записей.

Порядок добавления ссылок на действия с помощью URL-адресов

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" добавьте к отчету столбцы, включая столбец идентификатора типа записей (например, "Идентификатор субъекта").

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы получить рабочую ссылку на действие, необходимо добавить в отчет поле идентификатора типа записей.
- 2 Нажмите кнопку "Свойства столбца" для столбца идентификатора типа записей.
- 3 В диалоговом окне "Свойства столбца" откройте вкладку "Формат данных".
- 4 На вкладке "Формат данных" выполните следующие действия:
 - a Установите флажок "Переопределить формат данных по умолчанию"
 - b В списке "Интерпретировать текст как" выберите "Пользовательский формат текста".
 - c В поле "Пользовательский формат текста" введите код для ссылки после знака (@), как показано в следующем примере:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Здесь

имя_сервера – это URL-адрес, который используется для входа в Oracle CRM On Demand.

В предыдущем примере показан URL-адрес для типа записи "Возможность". Используйте соответствующий URL-адрес для своего сервера Oracle CRM On Demand и тип записи, для которой создаете ссылку.

ПРИМЕЧАНИЕ. В URL-адресе должно использоваться исходное имя типа записи. Если администратор компании переименовал типы записи в Oracle CRM On Demand, следует узнать исходное имя типа записи, для которой добавляется ссылка на действие, и использовать это имя в URL-адресе.

Oracle CRM On Demand Answers вместо последнего знака (@) в строке подставляет значение идентификатора типа записей для каждой записи в отчете. Чтобы в ссылке не отображался идентификатор типа записей, замените последний знак (@) на текст, который должен отображаться. В следующем примере идентификатор в ссылке на действие будет заменен словом *Представление*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>View</a>"
```

5 Нажмите кнопку ОК.

6 Для предварительного просмотра отчета нажмите "Предварительный просмотр анализа".

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи актива:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи встречи:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

В следующем примере показан код, используемый для ссылки в записи задачи:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://имя_сервера/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Сортировка и изменение порядка столбцов

При необходимости можно выбрать порядок сортировки данных в столбце, а также порядок отображения столбцов.

Можно указать порядок сортировки для одного или нескольких столбцов, появляющихся в анализе. При нажатии кнопки "В порядке" появляется новое изображение, указывающее порядок сортировки, который будет применяться к выбранному столбцу результатов.





Сортировка анализа на основе столбцов

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите кнопку "Сортировка" для столбца, по которому хотите выполнить сортировку.

Кнопка меняется и указывает порядок сортировки.

- 2 Повторно нажимайте кнопку "В порядке", пока не появится индикация требуемого порядка сортировки.

В следующей таблице описываются доступные варианты порядка сортировки.

Кнопка	Описание
	Выбранный столбец не будет использоваться для сортировки результатов.
	Результаты будут сортироваться в порядке возрастания элементов в выбранном столбце.
	Результаты будут сортироваться в порядке убывания элементов в выбранном столбце.
	Число, появляющееся на кнопке "В порядке", указывает, что столбец не является основным столбцом для сортировки результатов. Число соответствует тому, когда применяется порядок сортировки. В данном примере столбец используется как второй столбец порядка сортировки. Стрелка вверх указывает, что результаты сортируются в порядке возрастания элементов в выбранном столбце.

Об использовании адресов в отчетах

Многие отчеты требуют использования полей адреса. В Oracle CRM On Demand отчеты об адресах можно создавать двумя способами, в зависимости от потребностей. В активной предметной области Oracle CRM On Demand Answers папка адреса, имя которой содержит слово "расширенный" (например, "Адрес получателя счета - расширенный"), позволяет составлять отчеты по всем девяти стандартным полям адреса, предусмотренным в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о соответствии между этими полями и форматами адресов конкретных стран см. в разделе [О странах и отображении адресов](#) (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).

Детализация полей, включенных из папки расширенного адреса, в отчетах невозможна. Метки полей отображаются согласованно – независимо от страны, заданной для каждой записи, или страны компании в Oracle CRM On Demand, заданной для пользователя по умолчанию.

Большинство других полей адреса в активной предметной области Oracle CRM On Demand Answers (не из папки расширенного адреса) при включении в отчеты допускают детализацию. Отображаемые поля соответствуют полям, связанным со страной компании в Oracle CRM On Demand, заданной для пользователя по умолчанию. Однако некоторые поля могут не отображаться, если страна, связанная с определенной записью, не совпадает со страной компании в Oracle CRM On Demand, заданной для пользователя по умолчанию.

Комбинирование результатов из нескольких отчетов с помощью операций набора

После выбора предметной области и добавления столбцов в отчет можно скомбинировать условия из одной или нескольких предметных областей, используя операции набора. При этом результаты нескольких отчетов объединяются в один отчет.

ПРИМЕЧАНИЕ. Количество и типы данных выбранных столбцов в каждом компоненте должны быть одинаковыми. Длины столбцов могут различаться.

В следующей таблице приведен список операторов набора, их описание и воздействие на результаты.

Оператор набора	Воздействие на результаты
Union (Объединение)	Возвращает недублирующиеся строки из всех отчетов.
Union All (Объединить все)	Возвращает все строки из всех отчетов, включая дублирующиеся строки.
Intersect (Пересечение)	Возвращает строки, общие для всех отчетов.
Minus (Минус)	Возвращает строки из первого отчета, не содержащиеся во всех остальных отчетах.

Процедура комбинирования результатов нескольких отчетов

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии" нажмите значок "плюс" в разделе "Дополнительно", а затем нажмите "Сочетание с аналогичным анализом".
- 2 В диалоговом окне "Предметная область" выберите предметную область, содержащую данные, которые требуется комбинировать со столбцами в отчете.
 Это может быть та же предметная область, из которой взяты существующие столбцы в отчете, или другая.
 Появляется страница "Операции набора".
- 3 Следуйте инструкциям на экране для построения комбинированного отчета.

- 4 Нажмите кнопку "Набор" и выберите тип операции.
- 5 Выберите столбцы в области выбора, которые требуется скомбинировать с первым отчетом.
- 6 В случае необходимости определите специальные фильтры для текущей предметной области.
- 7 Добавьте дополнительные предметные области, нажав "Правка" в разделе "Операции набора", затем выберите "Создать новый критерий".
- 8 Отредактируйте свойства столбцов (формат, сортировка) для комбинированного отчета, нажав "Столбцы результатов" в разделе "Операции набора".

При этом отображаются столбцы результатов с кнопками, которые можно использовать для редактирования формата и сортировки.

Шаг 2. Создание макетов

После определения критерия следует создать макет для отчета. На этом шаге можно добавить дополнительные представления в свой макет. Первоначально они отображаются внизу макета. Также можно добавить в столбцы промежуточные итоги и итоговое значение.

В представлениях используются возможности презентации для отображения результатов в интуитивно понятном виде. Можно добавить в результаты различные представления, такие как диаграммы и сводные таблицы, позволяющие детализировать данные, пояснительный текст, список фильтров, применяемых для ограничения результатов, и т. п.

Когда выполняется новый отчет, Oracle CRM On Demand Answers первоначально отображает результаты в таблице. Это осуществляется путем включения представления заголовка, отображающего имя сохраненного отчета, и представления таблицы, отображающего результаты в базовой таблице, наследующей форматы, сортировку и другие параметры, указанные на шаге определения критерия. Можно настроить или удалить эти представления для отчета, добавить другие представления или скомбинировать и изменить положение представлений, переместив их в любое место рабочего пространства.

Подготовка нескольких представлений результатов помогает определить тренды и взаимоотношения данных. Затем можно сохранить отчет с коллекцией представлений.

Макет отчетов настраивается на странице "Создать макет" в Oracle CRM On Demand Answers. Для перехода к этой странице создайте новый анализ, как описано в разделе [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792), или откройте существующий анализ в Oracle CRM On Demand Answers.

Макет может содержать любые представления, приведенные в следующей таблице.

Макет	Описание
Заголовок	Используйте это представление для включения заголовка или подзаголовка, сохраненного имени результатов и пользовательского логотипа с целью идентификации результатов. Для конкретной справки по результатам можно включить значок справки, связанный со страницей HTML или веб-узлом, содержащим информацию об отчете или результатах.

Макет	Описание
Таблица	Это представление служит для включения данных в формате столбцов. Можно выбрать отображение одной страницы информации за один раз (это удобно для наборов результатов большого объема), а также управление размером страницы и положением элементов управления пролистыванием страниц. Поддерживаются разнообразные форматы таблиц, которые могут содержать графику, ссылки и т. п., включаемые при пользовательском форматировании. Используя представление таблицы, пользователи также могут изменить формат заголовков таблицы.
Диаграмма	Используйте это представление для перетаскивания столбцов в диаграмму макета. Можно полностью управлять заголовком, местоположением обозначений, названием осей и меток данных. Предусмотрена возможность управления размером и масштабом диаграмм, а также цветами с помощью таблицы стилей. Дополнительно предусмотрена возможность детализации результатов. Поддерживаются следующие типы диаграмм: гистограммы, столбчатые диаграммы, линейные диаграммы, зональные диаграммы, секторные диаграммы, диаграммы рассеивания, кружковые диаграммы и пользовательские подтипы, включая 2D, 3D, абсолютные, кластерные, схемы накопления, комбинированные и пользовательские.
Сводная таблица	Используйте это представление, если требуется выбрать строку, столбец или заголовки раздела и поменять их местами для получения различных перспектив. Можно перетащить заголовки в сводные результаты, просмотреть их и применить настройки. Пользователи смогут переходить по сводным таблицам и детализировать информацию. Пользователи смогут создавать сложные сводные таблицы, показывающие агрегированные и несвязанные итоги рядом со сводными данными, что обеспечивает гибкость анализа. Элементы интерактивного набора результатов можно разместить на страницах, что позволяет пользователям выбирать элементы. Аналогично представлению таблицы можно выполнить пользовательское форматирование элементов.
Датчик	Используйте представление датчика для отображения результатов как показателей датчиков, например, круговых, линейных или пузырьковых датчиков.
Активные фильтры	Это представление служит для отображения используемых для отчета фильтров.
Статический текст	Это представление содержит статический текст в результатах. Можно использовать HTML для включения в результаты баннеров, бегущих строк, объектов Active-X, Java-апплетов, ссылок, инструкций, описаний, графики и т. п.
Обозначения	Представление обозначений служит для описания значения специального форматирования, используемого в отчетах, например значения пользовательских цветов, применяемых в датчиках.
Селектор столбца	Селекторы столбцов позволяют пользователям динамически изменять состав столбцов, которые отображаются в анализе. Это дает возможность

Макет	Описание
	пользователям анализировать данные в нескольких измерениях и динамически изменять содержимое результатов.
Селектор вида	Селектор вида применяется для выбора конкретного представления результатов из сохраненных представлений. Когда селектор вида помещается на информационную панель, он отображается как раскрывающийся список, в котором пользователи могут сделать выбор.
Воронкообразная диаграмма	Используйте это представление для отображения диаграммы в трех измерениях, представляющей целевые и фактические значения с помощью объема, уровня и цвета. Это полезно для представления целевых значений, которые снижаются с течением времени, таких как показатели канала распределения и сбыта.
Хроника	Это представление служит для отображения результатов в виде одного или нескольких абзацев текста. Можно ввести предложение с местоимениями для каждого столбца результатов и указать, какие строки должны быть разделены. В текст можно включить пользовательский HTML или JavaScript, чтобы указать, как должна отображаться информация.
Бегущая строка	Это представление служит для отображения результатов отчета в виде бегущей строки, по стилю похожей на биржевые сводки, работающие на многих финансовых веб-узлах. Это представление полезно для того, чтобы обратить внимание на результаты и последние новости. Можно управлять тем, какая информация и каким образом будет прокручиваться в бегущей строке. Это представление поддерживает ряд форматов и может включать графику, ссылки и т. п. при применении пользовательских форматов.
Результаты отсутствуют	Используйте это представление для указания пояснительного текста, отображаемого, когда отчет не возвращает никаких результатов.

Нажмите раздел для просмотра пошаговых инструкций по выполнению следующих операций:

- [Добавление заголовков в результаты](#) (на стр. 970)
- [Добавление таблиц в результаты](#) (на стр. 971)
- [Отображение результатов в диаграммах](#) (см. "[Отображение результатов на диаграммах](#)" на стр. 973)
- [Отображение результатов в сводных таблицах](#) (на стр. 987)
- [Отображение результатов в виде датчиков с помощью представления датчика](#) (на стр. 998)
- [Отображение фильтров, применяемых к результатам](#) (на стр. 1004)
- [Добавление текстовой разметки в результаты](#) (на стр. 1005)
- [Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений](#) (на стр. 1008)
- [Разрешение пользователям изменять столбцы в отчетах](#) (на стр. 1009)
- [Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида](#) (на стр. 1010)

- [Отображение результатов в воронкообразных диаграммах](#) (на стр. 1011)
- [Добавление текстов хроники в результаты](#) (на стр. 1013)
- [Отображение результатов в бегущей строке](#) (на стр. 1016)
- [Оповещение пользователей об отсутствии данных](#) (см. ["Уведомление пользователей об отсутствии данных"](#) на стр. 1020)

Добавление заголовков в результаты

Используйте представление "Заголовок" для добавления в результаты заголовка, подзаголовка, логотипа, ссылки на страницу пользовательской интерактивной справки и метки времени. Заголовки и подзаголовки могут быть отформатированными.

Представление "Заголовок" всегда добавляется в результаты как первое представление.

Для работы с представлением "Заголовок"

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления "Заголовок" нажмите кнопку "Добавить представление", затем выберите заголовок в раскрывающемся списке.
 - Чтобы изменить существующее представление заголовка, найдите представление заголовка и нажмите кнопку "Изменить представление".
- 2 В текстовом поле "Заголовок" введите текст, который требуется отображать как заголовок.

Если не указать текст заголовка, в качестве заголовка будет отображаться имя сохраненного отчета. Для несохраненных отчетов текстовое поле "Заголовок" пустое.
- 3 Если не требуется отображать имя сохраненного отчета, снимите флажок "Отображать сохраненное имя".

Если этот флажок установлен, сохраненное имя отображается под текстом в текстовом поле "Заголовок" (если существует этот текст).
- 4 (Не обязательно) Если требуется отображать изображение логотипа или другое графическое изображение, укажите соответствующий путь в текстовом поле "Эмблема".

Такое изображение отображается слева от текста заголовка. Изображение или графика должны быть доступны для всех пользователей, просматривающих данный отчет.
- 5 (Не обязательно) В текстовом поле "Подзаголовок" введите текст, который должен отображаться в виде подзаголовка.

Текст подзаголовка будет располагаться с новой строки под фактическим заголовком.
- 6 Если требуется добавить дополнительное форматирование в заголовок или подзаголовок, выполните следующие операции:

a Нажмите кнопки редактирования справа от диалоговых окон "Заголовок" и "Подзаголовок".

b Выберите параметры шрифта, ячейки, границы и нажмите ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вводится новое название, это название заменит исходный заголовок или подзаголовок.

7 Если требуется отображать дату или время выполнения отчета, выберите один из вариантов меток времени в раскрывающемся списке "Начато".

8 Если требуется указать ссылку на пользовательскую справку или другую информацию, связанную с отчетом, введите соответствующий адрес URL в текстовом поле "Адрес URL справки".

Адрес URL должен быть доступен для всех пользователей, просматривающих этот отчет.

9 По готовности можно сохранить отчет с представлением "Заголовок".

Добавление таблиц в результаты

Используйте представление "Таблица" для отображения результатов в стандартной таблице. Пользователи могут выполнять переход и детализацию результатов. Можно добавить общий итог и итоговые суммы столбцов, указать пользовательские заголовки таблицы и столбцов, изменить формулу или правило агрегирования для столбца. Также можно отредактировать свойства столбца, чтобы управлять внешним видом и макетом столбца и содержащихся в нем данных, и указать форматирование, применяемое только в том случае, когда данные в столбце отвечают определенным условиям.

Кроме того, можно указать элементы управления для пролистывания страниц и число строк на странице, отображение заголовков столбца и таблицы, применить стиль зеленых полос и разрешить сортировку столбцов. Если выбрана сортировка столбцов, заголовки столбцов, которые можно сортировать, будут иметь более рельефный вид.

Представление "Таблица" всегда добавляется в результаты как второе представление.

Общий итог для столбцов с правилом агрегирования "Среднее" отличается в представлениях "Таблица" и "Сводная таблица". В представлении "Таблица" общий итог для столбцов с правилом агрегирования "Среднее" подсчитывается из базы данных (как частное от деления суммы на количество). В представлении "Сводная таблица" общий итог является средним арифметическим для строк в наборе результатов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменения, внесенные в столбцы в представлении "Таблица" (например, изменения формата столбцов, порядка столбцов, сортировки, формул и т. п.), можно просмотреть на странице "Определить критерий", а изменения, выполненные на странице "Определить критерий", будут видны в представлении "Таблица".

Для работы с представлением "Таблица"

1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:

- Для добавления нового представления "Таблица" нажмите кнопку "Добавить представление", затем в раскрывающемся списке выберите "Таблица".

- Для редактирования существующего представления "Таблица" найдите таблицу и нажмите кнопку "Редактировать представление" для представления "Таблица".

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления.

- 2 Для отображения кнопок, позволяющих работать с каждым столбцом отдельно, выберите "Панели инструментов заголовков с результатами" в раскрывающемся списке справа от "Отобразить".

- 3 Для указания порядка сортировки для одного или нескольких столбцов, появляющихся в отчете, нажмите кнопку "В порядке" для столбца.

Можно задать порядок сортировки для нескольких столбцов. Если выбрать более одного столба, порядок сортировки отображается на кнопке "В порядке". Подробнее о сортировке см. в разделе [Сортировка и изменение порядка столбцов](#) (на стр. 964).

- 4 Для указания итогов выполните следующие действия:

- Для добавления общего итога нажмите расположенную сверху кнопку "Общий итог" и убедитесь, что выбран параметр "Итого на основе отчета" (повторно нажмите кнопку "Общий итог", чтобы отобразилось меню с этим параметром.)
- Для добавления итогов в отдельный столбец нажмите кнопку "Итог по" для того столбца и убедитесь, что выбран параметр "Итого на основе отчета" (повторно нажмите кнопку "Итог по" для отдельного столбца, чтобы отобразилось меню с этим параметром).

ПРИМЕЧАНИЕ. Кнопка "Итог по" доступна только для столбцов, для которых можно *подсчитать итог*. Обычно это столбцы с повторяющимися значениями, которые будут суммироваться для получения итога. Кроме того, если не выбран параметр "Итого на основе отчета", система подсчитывает итог на основе всего набора результатов перед применением фильтров к показателям.

- 5 Для добавления заголовков столбцов или редактирования формулы для столбца нажмите кнопку "Изменить формулу".

Появляется диалоговое окно "Изменить формулу столбца", в котором можно выполнить следующие действия:

- Для указания пользовательских заголовков установите флажок "Пользовательские заголовки" и введите текст нового заголовка в соответствующее поле.
- Для редактирования формулы для столбца введите формулу в текстовое поле "Формула столбца".
- Для изменения правила агрегирования для столбца выберите правило в раскрывающемся списке "Правило агрегирования".
- Для комбинирования в ячейках нескольких значений или диапазонов значений из заданного столбца перейдите на вкладку "Ячейки". Затем добавьте имя ячеек.

Все экземпляры различных значений, содержащихся в ячейке в наборе результатов, будут заменяться именем ячейки. Агрегирование выполняется соответственно.

- 6 Для изменения свойств столбца или указания формата, который должен применяться к содержимому столбца в случае соблюдения определенных условий, нажмите кнопку "Свойства столбца".

Появляется диалоговое окно "Редактирование формата столбца", в котором можно выбрать требуемые параметры:

- Подробнее о форматировании столбцов и добавлении условного форматирования см. в разделе [Редактирование свойств столбцов](#) (на стр. 947).

7 По готовности можно сохранить отчет с представлением "Таблица".

Для определения элементов управления пролистыванием страниц и числа строк на странице, отображения заголовков столбцов и таблицы, применения стиля зеленых полос и разрешения сортировки столбцов

- 1 В табличном представлении нажмите кнопку "Изменить свойства представления таблицы" вверху рабочего пространства.
- 2 Выберите требуемые параметры.

Отображение результатов на диаграммах

Представление "Диаграмма" используется для размещения столбцов на диаграмме и настройки заголовка, положения условных обозначений, названий осей, подписей данных, размера и масштаба. Можно выбрать тип диаграммы, например линейную диаграмму или гистограмму, подтип диаграммы, например двумерная, и стиль столбцов, например форму и шаблон заливки. Также настраиваются границы, цвета и другие характеристики диаграммы. Результаты отображаются в представлении "Диаграмма".

Типы диаграмм включают зональные диаграммы, гистограммы, пузырьковые диаграммы, линейные диаграммы и другие типы. Подтипы диаграмм включают плоские, объемные, абсолютные, кластерные, с накоплением, комбинированные и пользовательские.

В этом разделе описывается работа с диаграммами. В нем содержатся следующие темы:

- Графики на диаграмме для Oracle CRM On Demand Answers
- Кнопки "Представление диаграммы" в Oracle CRM On Demand Answers
- Основные компоненты диаграммы

В этой теме также приводятся инструкции по выполнению следующих задач:

- Добавление или изменение представлений диаграммы
- Порядок настройки основных свойств представления диаграммы
- Управление отображением линий сетки на представлениях диаграммы
- Порядок настройки положения условных обозначений на представлении диаграммы
- Настройка цвета фона, текста и границ в представлениях диаграммы
- Выбор столбцов для отображения в качестве осей в представлениях диаграммы
- Настройка параметров масштабирования осей на представлениях диаграммы
- Изменение масштабных отметок в представлениях диаграммы
- Создание масштабных отметок линии

- Создание диапазона масштабных отметок
- Настройка дополнительных параметров для значений линий и диапазонов
- Указание названий и меток осей в представлениях диаграммы
- Указание названий осей в представлениях диаграммы
- Настройка реакции диаграммы на щелчок мышью
- Форматирование вида серий диаграмм
- Настройка подписей данных на круговой диаграмме

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand Answers для работы с диаграммами используется сторонний модуль. Тип диаграммы, ее размер и число элементов влияют на отображение осей и условных обозначений. Представление осей и условных обозначений ограничено объемом пространства, доступного на странице веб-браузера. Иногда появления осей и условных обозначений на диаграмме можно добиться с помощью элементов управления шириной и высотой.

Графики на диаграмме для Oracle CRM On Demand Answers

Ниже приводится таблица типов диаграмм, доступных в раскрывающемся списке "Диаграмма", с описанием их использования. Разным типам данных соответствуют разные типы диаграмм. По умолчанию тип диаграммы – вертикальная гистограмма.

Типы диаграмм	Описание
Область	<p>Зональная диаграмма подобна линейной диаграмме, но ограниченные линиями области закрашены. Зональные диаграммы используются для отображения процентной доли каждой переменной по отношению к целому.</p> <p>Зональные диаграммы полезны для отслеживания изменений совокупных величин или процентов со временем, например путем сравнения групп определенных показателей (результатов) и отображения тенденций для групп.</p>
Горизонтальная гистограмма	<p>Горизонтальные гистограммы удобно использовать для сравнения величин (полосы расположены горизонтально).</p> <p>Горизонтальные гистограммы полезны при сравнении сходных элементов, например продаж конкурирующих продуктов, продаж одного продукта за различные периоды времени или продаж одного продукта на разных рынках.</p>

Типы диаграмм	Описание
Пузырьковая диаграмма	<p>Пузырьковая диаграмма – это разновидность точечного графика, где элементы данных представлены кружками (пузырьками). На этой диаграмме отображаются три переменные в двух измерениях. Одно значение представляется положением кружка относительно оси <i>x</i>, другое – положением кружка по оси <i>y</i>, а третье – относительным размером кружка.</p> <p>Пузырьковая диаграмма полезна при отображении данных с тремя переменными и финансовых данных за определенный период времени.</p> <p>СОВЕТ. При создании пузырьковой диаграммы одна величина задает положение по оси <i>x</i>, другая – положение по оси <i>y</i>, а третья – радиус пузырька. Отображение трех величин определяется выбором на оси "Уровень".</p>
Вертикальная гистограмма	<p>На вертикальной гистограмме для сравнения величин используются горизонтальные столбцы.</p> <p>Вертикальные гистограммы полезны при сравнении сходных элементов.</p>
Строка	<p>Линейные диаграммы используются для рисования графиков нескольких величин.</p> <p>Линейные диаграммы полезны для отображения шаблонов и тенденций изменения данных.</p>
Комбинированные линейные диаграммы	<p>На комбинированной линейной диаграмме отображаются два набора данных с разными диапазонами: один набор в виде столбцов, а другой – в виде графика, наложенного на столбцы.</p> <p>Комбинированные линейные диаграммы полезны для отображения тенденции отношений между наборами данных.</p> <p>СОВЕТ. Допускается любая комбинация полос и столбцов, но только по одному каждого вида. Можно указать все столбцы в виде линий, но если требуются только полосы, необходимо использовать гистограммы. (Если для данного типа гистограмм выбрать только полосы, некоторые столбцы могут отображаться в виде линий.)</p>
Диаграммы Парето	<p>Диаграмма Парето – разновидность гистограммы и линейной диаграммы, на которой критерии отображаются в убывающем порядке. На диаграммах этого типа есть линия, указывающая сумму процентов с нарастающим итогом.</p> <p>Диаграммы Парето полезны для идентификации важных элементов как лучших/худших или максимальных/минимальных.</p>
Круговая	<p>На круговой диаграмме отображаются наборы данных как процентное отношение к целому.</p> <p>Круговые диаграммы полезны для сравнения частей целого, например продаж по регионам или округам.</p>

Типы диаграмм	Описание
Лепестковые диаграммы	<p>На лепестковой диаграмме представлена та же информация, что и на гистограмме, но данные отображаются радиально от центра диаграммы. Каждый элемент данных имеет собственную ось значений.</p> <p>Радарные диаграммы полезны для исследования перекрытия и распределения данных.</p>
Точечные диаграммы	<p>На точечной диаграмме значения x-y отображаются как отдельные точки, разбросанные по сетке x-y. Вывод точек данных основан на двух независимых переменных. Это позволяет выводить на диаграмме большое количество точек данных и отслеживать их скопления.</p> <p>Точечные диаграммы полезны для отслеживания отношений и тенденций в больших наборах данных.</p> <p>СОВЕТ. При создании точечной диаграммы одна величина задает положение по оси x, другая – положение по оси y. Отображение этих величин определяется выбором на оси "Уровень".</p>
Шаг	Пошаговая диаграмма подобна линейной диаграмме. Она также используется для отображения нескольких величин.

Для данного типа диаграмм в раскрывающемся списке "Тип" доступны подтипы диаграмм. Не у всех типов диаграмм есть подтипы. Например, у пузырьковых диаграмм подтипов нет. Из подтипов диаграмм (если есть) по умолчанию выбирается вариант "Объемные". Ниже перечислены подтипы диаграмм, доступность которых зависит от выбранного типа диаграмм.

- Зональные диаграммы: объемные и плоские
- Гистограммы: объемные, плоские, объемные с накоплением и плоские с накоплением
- Линейные диаграммы: объемные и плоские
- Диаграммы Парето: объемные и плоские
- Круговые диаграммы: объемные и плоские
- Точечные диаграммы: точечные и точечные с линиями
- Пошаговые диаграммы: объемные и плоские

Выбор типа диаграммы также определяет стили, доступные в раскрывающемся списке "Стиль". Не у всех типов диаграмм есть стили. Из стилей (если есть) по умолчанию выбран "сплошная заливка". Ниже перечислены стили диаграмм, доступность которых зависит от выбранного типа диаграмм.

- Зональные диаграммы: сплошная заливка и узорная заливка
- Гистограммы: прямоугольник, цилиндр, градиент, треугольник, ромб, узорная заливка
- Линейные диаграммы: прямоугольник, цилиндр, градиент, треугольник, ромб, узорная заливка
- Диаграммы Парето: прямоугольник, цилиндр, градиент, треугольник, ромб, узорная заливка
- Круговые диаграммы: сплошная заливка и узорная заливка

Кнопки "Представление диаграммы" в Oracle CRM On Demand Answers

Кнопки, расположенные наверху страницы "Представление диаграммы", используются для доступа к различным параметрам диаграммы. В приведенной ниже таблице описываются кнопки и параметры представления диаграммы.

Кнопка представления "Диаграмма"	Описание
	Основные свойства диаграммы. Задание общих свойств диаграммы, таких как заголовок, отображение подписей данных и размер диаграммы.
	Названия и метки осей. Настройка отображения названий осей и подписей данных внизу диаграммы и слева от нее.
	Масштабирование осей. Задание свойств масштабирования осей, числа делений и типа шкалы.
	Дополнительные параметры отображения диаграмм. Управление дополнительными параметрами отображения диаграмм, например следующими: <ul style="list-style-type: none"> ■ отображение на диаграмме линий сетки; ■ положение условных обозначений и параметры изменения их размера; ■ цвета фона, текста и границ; ■ взаимодействие пользователей с диаграммой с помощью мыши, например детализация низкоуровневых данных или автоматический переход к соответствующим сохраненным отчетам или веб-сайтам.
	Форматирование данных диаграммы. Дает возможность форматировать вид серии диаграмм, например цвет, ширину линии и символы линии.
	Расширенные свойства. Позволяет на круговых диаграммах выбирать подписи данных.

Основные компоненты диаграммы

Основные компоненты диаграммы можно настраивать. В приведенной ниже таблице описываются доступные для настройки компоненты.

ПРИМЕЧАНИЕ. Некоторые компоненты доступны только для специальных типов диаграмм. Например, у круговых диаграмм нет осей. Выбор типа диаграммы определяет доступные компоненты.

Компонент диаграммы	Описание
---------------------	----------

Компонент диаграммы	Описание
Метки мер	Управляют положением и форматированием заголовков столбцов для данных в разделе "Меры". Также предоставляются возможности суммирования и упорядочивания. Если есть только одна мера, допускается исключение этого элемента.
Обозначения	Условные обозначения используются для объяснения диаграммы. Настраивается положение условных обозначений и возможность их усечения.
Оси	Горизонтальная и вертикальная линии, определяющие шкалу диаграммы. Для данной диаграммы можно указывать горизонтальную и вертикальную линии.
Линии сетки	Сетки горизонтальных и вертикальных линий, которые помогают визуально привязать к осям любую точку на диаграмме. Можно выбрать цвет линий сетки.
Масштабные отметки	Определяют шкалу диаграммы. Настраиваются такие свойства, как положение, размер, цвет, ширина линии и диапазон.
Детализация	Отображение дополнительных данных. Настраиваются условия детализации для получения дополнительных сведений о представленной на диаграмме информации.
Заголовок	Указывается заголовок для описания диаграммы.
Названия, метки и пределы осей	Настраивается вид названий и метки шкалы на осях диаграммы.
Серии диаграмм	Настройка элементов визуального представления серий диаграмм, таких как цвет, ширина линий и обозначения линий. Также допускается форматирование на основе правил, например применение определенного цвета, когда положение серии равно указанному значению.
Деления	Используются в целях подразделения масштабных разметок оси для большей детализации.
Подписи данных	При наведении указателя мыши на диаграмму отображается числовое значение данных.

Добавление или изменение представлений диаграммы

В предложенной ниже процедуре описываются основные действия по добавлению или изменению элементов представления диаграммы.

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае выбора диаграммы, несовместимой с результатами, результаты не отображаются.

Добавление или изменение представления диаграммы

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Чтобы добавить новое представление диаграммы, нажмите "Добавить представление" и затем выберите "Диаграмма".
 - Чтобы изменить существующее представление диаграммы, нажмите кнопку "Изменить представление" для представления диаграммы.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления.

- 2 Сделайте выбор в полях диаграммы "График", "Тип" и "Стиль".

Выбор в поле "График", например круговая или линейная, определяет доступные выборы для типа и стиля. Для некоторых графиков доступен только заданный по умолчанию подтип или стиль.

По мере выбора значений из раскрывающихся списков соответствующим образом изменяется представление диаграммы.

СОВЕТ. Столбцы к диаграмме можно добавить на странице "Представление диаграммы", нажимая имя поля для каждого столбца в активной предметной области. Альтернативно, можно перейти на страницу "Определить критерии", чтобы добавить дополнительные столбцы. Любые столбцы, добавленные на странице "Представление диаграммы", добавляются к отчету повсюду. Столбцы можно просмотреть на странице "Определить критерии" или "Представление диаграммы". Чтобы удалить столбец из диаграммы, перейдите к странице "Определить критерии" и нажмите кнопку "Удалить столбец" для столбца.

- 3 Кнопки, расположенные наверху страницы "Представление диаграммы", используются для настройки дополнительных параметров диаграммы.
- 4 Для просмотра результата изменений используется кнопка "Перерисовать".
Кнопку "Перерисовать" можно нажать в любое время, чтобы обновить представление диаграммы.
- 5 Чтобы удалить изменения и вернуться к исходной диаграмме, нажмите кнопку "Восстановить значения по умолчанию".
- 6 Для изменения размера используются вертикальный и горизонтальный регуляторы.
- 7 Сохраните отчет.

Настройка основных свойств диаграммы в представлениях диаграмм

Существует возможность настройки основных свойств диаграммы, таких как заголовки и вид подписей данных.

По умолчанию отображение подписей данных включено для некоторых типов плоских диаграмм.

По умолчанию все элементы существующей диаграммы (включая высоту и ширину) масштабируются так, чтобы заполнить все свободное место. При изменении размера диаграммы соотношение между ее высотой и шириной сохраняется. Размеры элементов диаграммы автоматически корректируются в зависимости от того, сколько места доступно внутри диаграммы. В основных свойствах диаграммы можно

задать фиксированный размер диаграммы. В таком случае масштабирование, действующее по умолчанию, не применяется.

ПРИМЕЧАНИЕ. С ростом числа элементов диаграммы ее размер может существенно увеличиться.

Предположим, что необходимо создать отчет о продажах трех продуктов с диаграммой результатов, на которой продажи продуктов представлены тремя столбцами, а размер диаграммы должен занимать около 25% страницы. Если позднее изменить отчет, чтобы учесть продажи шести продуктов, размер диаграммы возрастет в два раза, заняв около 50% страницы, чтобы ширина отдельных столбцов диаграммы осталась постоянной.

Размеры элементов диаграммы изменяются вместе с размером диаграммы. Если в предшествующем примере обновленная диаграмма продолжает занимать около 25% страницы, ширина столбцов уменьшится в соответствии с доступным пространством.

Порядок настройки основных свойств представления диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представления диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Основные свойства диаграммы":



- 2 В диалоговом окне "Основные свойства диаграммы" сделайте выбор и нажмите ОК.

Представление диаграммы обновляется. Размер диаграммы может измениться в соответствии со сделанным выбором.

Управление отображением линий сетки на представлениях диаграмм

Существует возможность управления отображением линий сетки на диаграмме и указания цветов линий сетки.

Настройка отображения линий сетки на представлении диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Дополнительные параметры отображения диаграмм":



- 2 В диалоговом окне "Дополнительные параметры отображения диаграмм" откройте вкладку "Линии сетки", сделайте выбор и нажмите ОК.

Представление диаграммы обновляется.

Настройка положения условных обозначений на представлении диаграмм

Пользователи могут задать положение условных обозначений и параметры изменения их размеров.

Порядок настройки положения условных обозначений на представлении диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Дополнительные параметры отображения диаграмм":



- 2 В диалоговом окне "Дополнительные параметры отображения диаграмм" откройте вкладку "Условные обозначения", сделайте выбор и нажмите ОК.

Представление диаграммы обновляется. Размер диаграммы может измениться в соответствии со сделанным выбором.

Настройка цвета фона, текста и границ в представлении диаграммы

Существует возможность задания цвета фона, текста и границ диаграммы.

Порядок настройки цветов фона, текста и границ в представлении диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Дополнительные параметры отображения диаграмм":










- 2 В диалоговом окне "Дополнительные параметры отображения диаграмм" откройте вкладку "Границы и цвета", сделайте выбор и нажмите ОК.

Представление диаграммы обновляется.

Выбор столбцов для отображения в качестве осей в представлении диаграммы

Можно выбрать столбцы, отображаемые в диаграмме и оси, которым они соответствуют. Oracle CRM On Demand Answers отображает матрицу соответствующих параметров. На левом краю матрицы перечисляются столбцы, а на верхнем краю перечисляются типы осей, доступных для используемого типа диаграммы. Можно также указать, появляются ли подписи мер для фактических данных, откладываемых на осях.

Доступные оси зависят от типа диаграммы, выбранной в раскрывающемся списке "Диаграмма". В приведенной ниже таблице описываются кнопки осей диаграммы, используемые в представлении диаграммы.

Кнопка оси диаграммы	Axis
	Устанавливает выбранный столбец как ось уровня для точечных и пузырьковых диаграмм.
	Устанавливает выбранный столбец как горизонтальную ось.
	Устанавливает выбранный столбец как вертикальную ось. Для радарной диаграммы это ось факта.
	Указывает, должны ли значения выбранного столбца отображаться в условных обозначениях диаграммы.
	Устанавливает выбранный столбец как оверлейную ось. Для комбинированной линейной диаграммы.
	Устанавливает выбранный столбец как ось радиуса. Для пузырьковой диаграммы.
	Устанавливает выбранный столбец как ось значений для круговой диаграммы. Для радарного графика это ось радара.

Порядок выбора столбцов для отображения в виде осей на представлении диаграммы

- 1 В области столбцов на левой стороне диаграммы установите требуемый флажок для одной из кнопок осей, чтобы отобразить этот столбец в виде соответствующей оси на диаграмме.
Кнопки осей зависят от типа диаграммы, выбранной в раскрывающемся списке "Диаграмма".
- 2 Чтобы добавить столбец на диаграмму, выберите его в области выбора, а затем настройте его в качестве оси.
Это эквивалентно добавлению столбца в отчет на странице "Определить критерии".
- 3 Нажмите кнопку "Перерисовать", чтобы обновить содержимое представления диаграммы.

Настройка параметров масштабирования осей на представлении диаграммы

Пользователи могут управлять пределами осей, делениями и типом шкалы, а также свойствами масштабных отметок.

Порядок настройки параметров масштабирования для представления диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Масштабирование оси":



- 2 В диалоговом окне "Масштабирование оси" сделайте выбор и нажмите ОК.

Для диаграмм с числовыми осями параметры масштабирования осей определяют способ выбора шкалы.

- Если указать "По умолчанию", Oracle CRM On Demand Answers выбирает шкалу и настраивает ось на ноль (0) для положительных чисел.
- Если указать значение "Масштабировать по диапазону данных", Oracle CRM On Demand Answers выбирает шкалу. Система оценивает диапазон значений оси и выбирает соответствующие минимальные и максимальные значения для определения масштаба. Это полезно при отображении на диаграмме набора больших значений, которые отличаются друг от друга незначительно. Масштаб диаграммы увеличивается, чтобы разница в значениях стала более заметной.
- В качестве значений масштабирования осей можно вручную ввести конкретные числа.

Представление диаграммы обновляется. Размер диаграммы может измениться в соответствии со сделанным выбором.

Изменение масштабных отметок в представлении диаграммы

Масштабные отметки – это акцентирующие линии или затененные области фона, отмечающие ключевые точки, пороговые значения, диапазоны и т. д. В зависимости от типа диаграммы линии или затененные области применяются к одной или нескольким осям. Линии накладываются на данные диаграммы, а области отображаются в фоне.

ПРИМЕЧАНИЕ. На диаграммах некоторых типов, таких как круговые диаграммы, масштабные отметки не используются.

В предложенной ниже процедуре описываются основные действия по изменению масштабных отметок.

Порядок изменения масштабных отметок для представления диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Масштабирование оси":



- 2 В диалоговом окне "Масштабирование оси" нажмите "Изменить масштабные отметки".
- 3 В диалоговом окне "Масштабные отметки" нажмите "Добавить", чтобы добавить первую масштабную отметку и сделать выбор для маркера.

Дополнительные параметры позволяют настраивать масштаб как статическое значение, имя конкретного столбца или результат SQL-запроса. Дополнительные сведения о типах масштабных отметок и использовании дополнительных параметров см. в процедурах, описанных ниже.

- 4 Несколько раз нажмите кнопку ОК, чтобы закрыть диалоговые окна.

Представление диаграммы обновляется. Размер диаграммы может измениться в соответствии со сделанным выбором.

Порядок создания масштабной отметки для линии

- 1 В диалоговом окне "Масштабные отметки" в поле "Тип" выберите "Линия".

- 2 Введите ширину линии в третий столбец.

Это значение - толщина линии в пикселах.

- 3 Введите позицию для строки в четвертом столбце.

Позиция указывает, где на оси будет расположена линия. Например, если на левой оси находятся значения от 0 до 100, а указана позиция 40, то горизонтальная линия пересекает вертикальную ось в положении 40.

- 4 Укажите цвет линии.

- 5 Введите заголовок линии.

Заголовок появляется, когда пользователь наводит указатель мыши на линию диаграммы или на условные обозначения.

- 6 Нажмите кнопку ОК.

Порядок создания масштабной отметки для диапазона

- 1 В диалоговом окне "Масштабные отметки" в поле "Тип" выберите "Диапазон".

- 2 В третьем столбце укажите нижнее значение диапазона.

- 3 В четвертом столбце укажите верхнее значение диапазона.

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо указывать значения, принадлежащие той же шкале оси, что и диапазон. Например, пусть на левой оси задана шкала от 0 до 100. Если указать нижнее значение 20 и верхнее значение 40, фон диаграммы в диапазоне между данными значениями примет назначенный для данного диапазона цвет.

- 4 Укажите цвет диапазона.

- 5 Введите заголовок диапазона.

Заголовок появится в условных обозначениях.

- 6 Нажмите кнопку ОК.

Настройка дополнительных параметров для значений линий и диапазонов

Эти параметры позволяют задавать статическое значение, значение из столбца, включенного в отчет, или значение, полученное из SQL-запроса.

Порядок настройки дополнительных параметров

- 1 Нажмите кнопку "Свойства" рядом с полем, где хотите указать дополнительный параметр.
- 2 Выберите один из следующих параметров.
 - **Статическое значение.** Введите числовое приращение.
 - **Выражение переменных.** Этот параметр основан на результатах сеанса и его переменных презентации. Он ограничен, поскольку большинство переменных сеанса или презентации не могут быть связаны со значениями на диаграмме.
 - **Имя столбца.** Выберите столбец, на котором основано приращение.
 - **SQL-запрос.** Этот параметр основан на результатах SQL-запроса. Результаты могут быть таблицей, однако применяется только значение ячейки первой строки и первого столбца.
- 3 Нажмите кнопку ОК.

Указание названий и меток осей в представлении диаграммы

Можно указать следующее для представления диаграммы:

- отображение названий осей и подписей данных внизу диаграммы и слева от нее
- указание возможности вращения меток для удобства размещения
- максимальная длина метки
- текст метки (если отличается от заданного по умолчанию).

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменение размера диаграммы может повлиять на отображение меток оси.

Порядок указания названия оси в представлении диаграммы

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Названия и метки осей":



- 2 В диалоговом окне "Названия и метки осей" сделайте выбор и нажмите ОК.

Представление диаграммы обновляется.

ПРИМЕЧАНИЕ. При настройке предельной длины метки укажите общее число символов в метке. Вместо удаленных символов отображается многоточие (...).

Настройка реакции диаграммы на щелчок мышью

Можно настроить тип взаимодействия с диаграммой, если нажать ее мышью. Ниже описываются типы взаимодействия с диаграммой.

- **Детализация.** Предоставление пользователю дополнительной информации. Это взаимодействие по умолчанию, если автоматически настроен путь детализации. Если изначально путь детализации недоступен, выберите "Переход", чтобы настроить собственный путь детализации.
- **Переход.** Позволяет пользователю перейти к другому сохраненному отчету или информационной панели.
- **Нет.** Отключение детализации или навигации при взаимодействии с диаграммой.

Настройка реакции диаграммы на щелчок мышью

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Дополнительные параметры отображения диаграмм":



- 2 В диалоговом окне "Дополнительные параметры отображения диаграмм" откройте вкладку взаимодействий и выберите взаимодействие.
- 3 Нажмите кнопку ОК.

Форматирование вида серий диаграмм

Средства форматирования серий диаграмм позволяют пользователям настраивать отдельные компоненты серии на основе их положения. Пользователи могут изменять вид серии диаграмм, например цвет, ширину линий и обозначения линий.

Предположим, что на комбинированной линейной гистограмме с двумя последовательностями данных полоса находится в позиции 1, а линия – в позиции 2. Пользователи могут изменить цвет полосы, ширину линии и символьное представление точек данных. Также возможно применение форматирования на основе правил, например применение определенного цвета, когда положение серии равно указанному значению.

Порядок форматирования вида серий диаграмм

- 1 Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представление диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Управление форматированием серий":



- 2 В диалоговом окне "Управление форматированием серий" сделайте свой выбор.

Выбор, доступный в диалоговом окне "Управление форматированием серий", зависит от типа диаграммы. Например, можно сделать следующее:

- Чтобы настроить серию, снимите флажок "Использовать значения по умолчанию".
- Чтобы восстановить настройки серии по умолчанию, снова установите флажок "Использовать значения по умолчанию".
- Чтобы добавить новый элемент управления форматированием серии, нажмите кнопку "Добавить". Даже если в текущей диаграмме эта серия не используется, данный элемент будет использоваться в случае необходимости (например, для детализации).
- Чтобы для всех серий вернуть значения по умолчанию, нажмите кнопку "Очистить все".
- Для изменения цветов нажмите цветное поле, чтобы открыть диалоговое окно "Выбор цветов".
- Чтобы изменить другие атрибуты серии, перейдите на нужную вкладку и выберите атрибуты полос или линий.

3 Нажмите кнопку ОК.

Настройка подписей данных на круговой диаграмме

Метки данных появляются, когда пользователь наводит указатель мыши на элемент в круговой диаграмме. Можно указать, способ отображения значений и меток. Значения можно показать в процентах от общей суммы или как абсолютные значения. Метки данных могут отображать только значение, только название или то и другое.

В зависимости от выбора может потребоваться изменение размера диаграммы, чтобы обеспечить отображение подписей данных.

Настройка подписей данных на круговой диаграмме

- 1** Нажмите следующую кнопку наверху страницы "Представления диаграммы", чтобы открыть диалоговое окно "Особый тип диаграммы":



- 2** В диалоговом окне "Особый тип диаграммы" сделайте выбор для значения и метки данных. Нажмите кнопку ОК.

Отображение результатов в сводных таблицах

Представление "Сводная таблица" является интерактивным представлением, позволяющим выполнять поворот строк, столбцов и заголовков разделов для получения различных перспектив данных. Сводные таблицы позволяют выполнять навигацию и детализацию, что особенно полезно для отчетов с анализом трендов.

Эта тема содержит описание позиций сводной таблицы и инструкции по выполнению следующих задач:

- Добавление или изменение представлений сводной таблицы
- Использование нескольких раскрывающихся списков на странице в сводных таблицах

- Переопределение правил агрегирования по умолчанию в сводных таблицах
- Добавление форматирования в сводные таблицы
- Отображение текущих сумм в сводной таблице
- Показ позиций в виде относительных значений в сводных таблицах
- Применение расчетов в сводных таблицах
- Построение расчетов в сводных таблицах

Позиции сводной таблицы

Когда добавляется или модифицируется сводная таблица, включенные в отчет столбцы появляются как элементы в шаблоне сводной таблицы.

В следующей таблице описаны позиции сводной таблицы.

Позиция	Описание
Страницы	Предоставляют интерактивный набор результатов, позволяющий пользователям выбирать данные, которые им требуется просмотреть. Значения из столбцов, появляющиеся в позиции "Страницы", используются как начальный критерий фильтра. Эти значения появляются в раскрывающемся списке для выбора. На базе этого выбора появляется сводная таблица (составленная из секций, столбцов, строк и показателей, определенных в этой сводной таблице).
Разделы	Предоставляют начальный критерий фильтра. Для каждого значения в столбце "Секция" появляется уникальная сводная таблица, состоящая из столбцов, строк и показателей, определенных в этой сводной таблице.
Столбцы	Показывают элемент в ориентации столбца. Сводные таблицы могут содержать несколько столбцов.
Строки	Показывают элемент в ориентации строки. Сводные таблицы могут содержать несколько строк.
Показатели	<p>Заполняют секцию сводной таблицы, содержащую сводные данные. Элементы в области показателей суммируются на базе элементов в полях страницы, секции, строки и столбца. Каждое значение в элементах показателей представляет сводные данные от пересечения исходных строк и столбцов.</p> <p>Элемент меток показателей, появляющийся в области столбцов, управляет позицией и форматированием заголовка столбца для данных в секции показателей. Он также обеспечивает возможности подсчета итогов и упорядочивания. При наличии только показателя этот элемент может быть исключен.</p>
Исключено	Исключает столбцы из сводной таблицы результатов. Любой столбец, добавляемый как критерий для отчета после создания сводной таблицы, добавляется как исключенный.

Добавление или изменение представлений сводной таблицы

Следующая процедура содержит основные шаги для добавления и изменения представления сводной таблицы.

Для добавления или изменения представления сводной таблицы.

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Чтобы добавить новое представление сводной таблицы, нажмите "Добавить представление" и выберите "Сводная таблица".
 - Чтобы изменить существующее представление сводной таблицы, нажмите кнопку "Изменить представление" для сводной таблицы.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления.

- 2 Для просмотра шаблона сводной таблицы и кнопок для работы с каждым столбцом отдельно установите флажок "Показать элементы управления".

В рабочем пространстве отображается шаблон сводной таблицы.

- 3 Перетащите столбцы отчета, которые появляются как элементы в сводной таблице, на требуемые позиции в шаблоне сводной таблицы.

- 4 Для предварительного просмотра установите флажок "Отобразить результаты".

Для обновления результатов можно нажать ссылку "Отобразить результаты".

- 5 Для добавления представления "Диаграмма" вслед за сводной таблицей установите флажок "Построить диаграмму сводных результатов".

Подробнее о представлении "Диаграмма" см. в разделе [Отображение результатов в диаграммах](#) (см. "Отображение результатов на диаграммах" на стр. 973).

- 6 Для изменения местоположения диаграммы по отношению к сводной таблице выберите местоположение в списке "Позиция диаграммы".

Также можно отображать только диаграмму и скрыть таблицу, выбрав в списке "Только диаграмма".

- 7 Для сортировки результатов нажмите кнопку "В порядке" для столбца, который требуется отсортировать.

Кнопка меняется, указывая порядок сортировки:

- Стрелка вверх указывает на сортировку в порядке возрастания.
- Стрелка вниз указывает на сортировку в порядке убывания.

Подробнее о сортировке см. раздел [Сортировка и изменение порядка столбцов](#) (на стр. 964).

- 8 Для добавления итоговых значений выполните следующие действия:

- a Для итогов в областях страниц, секций, строк и столбцов нажмите кнопку "Итого" и выберите:

- "Нет", чтобы итоги не отображались. Кнопка "Итого" появляется с белым фоном (по умолчанию).
- Для отображения итогов до или после элементов дат выберите "До" или "После". Например, при добавлении итогов в строке, содержащей регионы, и указании параметра "До" итоги отображаются перед отдельными районами, список которых содержится в регионе.

- b** Для итогов в области показателей нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки или столбца, по которым подсчитываются итоги, выберите "Правило агрегирования", выберите значение и убедитесь, что выбран параметр "Итого на базе отчета".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если не выбран параметр "Итого на базе отчета", Oracle CRM On Demand Answers подсчитывает итоги на базе всего набора результатов перед применением любых фильтров к показателям.

В зависимости от позиции элемента итоги для сводных данных, представляемые элементами показателей, отображаются как столбец или строка. Столбец и строка итогов содержат метки.

Если кнопка "Итого" затенена, итоги не будут отображаться.

- 9** Для работы с дополнительными параметрами для столбца, показателя или строки нажмите кнопку "Дополнительные параметры" и выполните выбор в раскрывающемся списке.
- 10** Для форматирования меток или значений для столбца нажмите кнопку "Итого" или "Дополнительные параметры" для столбца и выберите соответствующий вариант формата.
- 11** Сохраните отчет.

Применение нескольких раскрывающихся списков на странице в сводных таблицах

Если поместить несколько атрибутов в область "Страницы" в сводной таблице, можно создать несколько раскрывающихся списков на странице. Затем, когда пользователи просматривают таблицу, они видят список для каждого атрибута, а не объединенный список для атрибутов в заголовке страницы (по умолчанию).

Например, если поместить "Регион" и "Торговую марку" в область страниц, раскрывающийся список "Регион" позволит пользователю выбрать определенный регион и просмотреть данные только для этого региона, а не просматривать объединенный список регионов и торговых марок.

Создание независимого раскрывающегося списка в сводной таблице Oracle CRM On Demand Answers

- 1** Перетащите целевые атрибуты в область "Страницы".
- 2** Нажмите кнопку "Дополнительные параметры" на втором атрибуте (или любом последующем) в области макета "Страницы".
- 3** Выберите параметр "Начать новый раскрывающийся список страницы".

Появляется раскрывающийся список для атрибута над представлением сводной таблицы.

Можно создать раскрывающиеся списки для других атрибутов в области "Страницы". После сохранения отчета эти раскрывающиеся списки становятся доступными для пользователей, имеющих доступ к этому отчету.

Переопределение правил агрегирования по умолчанию в сводных таблицах

Можно переопределить правило агрегирования по умолчанию для показателя, которое определено либо первоначальным автором отчета, либо системой.

Процедура переопределения правила агрегирования по умолчанию в сводной таблице

- 1 Нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для показателя, для которого требуется переопределить правило агрегирования по умолчанию.
- 2 Выберите "Правило агрегирования", затем - правило агрегирования, которое требуется применить.

Добавление форматирования в сводные таблицы

К сводной таблице можно применить стиль зеленых полос и косметическое форматирование. Также можно настроить внешний вид секций, строк, столбцов, показателей и их содержимого.

Например можно указать параметры шрифта, ячейки, границы и таблицы стилей для элементов выбора, значений и меток показателей. Для элементов выбора можно включить и настроить позиции заголовков столбцов вместе со значениями в той же секции. Кроме того, предусмотрена возможность вставки разрыва страниц, чтобы при каждом изменении значений в секции новая секция появлялась на новой странице.

Также можно добавить условное форматирование, помогающее обратить внимание на элемент данных, если его значение соответствует определенному порогу. Подробнее о добавлении условного форматирования в столбец см. в разделе [Редактирование свойств столбцов](#) (на стр. 947).

Добавление стиля зеленых полос и косметического форматирования в сводную таблицу

При применения стиля зеленых полос строки или столбцы попеременно отображаются в светло-зеленом цвете. Косметическое форматирование воздействует на вид сводной таблицы в целом и также позволяет изменить заданный по умолчанию зеленый цвет полос.

Процедура добавления стиля зеленых полос и косметического форматирования в сводную таблицу

- 1 В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Свойства представления сводной таблицы" рядом с верхней границей рабочего пространства.
- 2 Чтобы добавить стиль зеленых полос, установите флажок "Разрешить стиль зеленых полос для чередующихся строк".

Чтобы изменить способ применения стиля, выберите нужный параметр в списке "Альтернативный".

- 3** Чтобы добавить косметическое форматирование, нажмите кнопку "Задать альтернативный формат".
- 4** Чтобы изменить заданный по умолчанию зеленый цвет полос, в диалоговом окне "Изменить формат" выберите новый цвет фона для формата ячейки.

Подробнее о косметическом форматировании см в разделе [Изменение внешнего вида отчетов](#) (на стр. 934).

Добавление форматирования для секций и содержимого секций

Параметры форматирования секций и содержимого секций позволяют выполнить следующее:

- Включить и настроить позиции заголовков столбцов вместе со значениями в этой секции.
- Вставить разрывы страниц. При каждом изменении значения в секции появляется новая секция на новой странице. Это полезно для детальных отчетов, формируемых по задаваемым данным.
- Применить косметическое форматирование к секции и ее содержимому.

Процедура добавления форматирования для секций в сводной таблице

- 1** Чтобы отформатировать вид секции, сделайте следующее:
 - a** В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Свойства секции".
 - b** В диалоговом окне "Свойства секции" сделайте выбор и нажмите ОК.
- 2** Чтобы отформатировать содержимое секции, сделайте следующее:
 - a** Нажмите кнопку "Свойства содержимого".
 - b** В диалоговом окне "Свойства содержимого" сделайте свой выбор и нажмите ОК.

Подробнее о применении косметического форматирования см. в разделе [Изменение внешнего вида отчетов](#) (на стр. 934).

Добавление форматирования для строк

Параметры форматирования строк и содержимого строк позволяют выполнить следующее:

- Применить косметическое форматирование к строкам, заголовкам строк и значениям в строках.
- Использовать строку в вычислениях сводной таблицы, не подавляя отображения строки в результатах.
- Определить новые подсчитываемый элемент для использования в сводной таблице.
- Дублировать строку в сводной таблице.
- Удалить столбец из представления сводной таблицы.

Процедура добавления форматирования для строк

- В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки и сделайте выбор в раскрывающемся списке.
 - Для применения косметического форматирования к заголовкам или значениям строки выберите соответствующий параметр.
 - Подробнее о применении косметического форматирования см. в разделе [Изменение внешнего вида отчетов](#) (на стр. 934).
 - Выберите "Скрыто", чтобы скрыть строку в выводимых данных.
 - Чтобы определить новый рассчитываемый элемент, нажмите "Новый рассчитываемый элемент".
Дополнительные сведения о рассчитываемых элементах см. в разделе "Построение расчетов в сводной таблице" в этой теме.
 - Для дублирования строки в сводной таблице выберите "Дублировать слой".
 - Для удаления столбца из отчета выберите "Удалить столбец".
 - Столбец удаляется из сводной таблицы и всех прочих представлений для отчета.

ПРИМЕЧАНИЕ. Настройки формата данных для столбцов в области "Показатели" наследуют настройки для столбцов в секции.

Отображение текущих сумм в сводной таблице

Числовые показатели в сводной таблице могут отображаться как текущие суммы, при этом в каждой последующей ячейке показателей отображается сумма значений всех предыдущих ячеек. Эта функция воздействует только на отображение и не сказывается на фактических результатах сводной таблицы.

Обычно текущие суммы отображаются для дубликатов столбцов или для показателей, если для столбца выбран вариант отображения данных в процентах с последним значением 100 процентов. Текущие суммы применяются ко всем итогам. Текущая сумма для каждого уровня детализации подсчитывается отдельно.

Заголовки столбцов не подвергаются воздействию, если выбран вариант текущей суммы. Заголовок столбца можно отформатировать, если требуется указать, что работает вариант отображения текущих сумм.

Для текущих сумм действуют следующие правила использования:

- Текущая сумма не совместима с функцией SQL RSUM (в результате получится текущая сумма от текущей суммы).
- При каждом новом выборе происходит сброс всех текущих сумм. Сброс текущей суммы не происходит при разрыве в секции или продолжении по секциям.
- Если не отображается показатель в отдельном столбце или строке, показатель суммируется слева направо и затем сверху вниз (правая нижняя ячейка будет содержать общий итог). Сброс текущей суммы не происходит на каждой строке или столбце.
- Не поддерживается прокрутка мин., макс. и средних значений.

Отображение показателя как текущей суммы

- В области "Показатели" нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для строки или столбца, значения которого должны суммироваться, и выберите следующий параметр:

Отображать как текущую сумму

Отображение относительного значения элемента в сводной таблице

Можно динамически преобразовать и сохранить подсчитанный показатель в сводной таблице как процент или индекс. При этом отображается относительное значение элемента по отношению к итоговому значению и отсутствует необходимость в выполнении вычислений для него.

Например, если использовать сводную таблицу для анализа продаж по региону, можно дублировать показатель продаж и представить его как процент от итога. Это позволяет отобразить фактические продажи и процент продаж для каждого региона субъекта.

Можно представить показатель как процент в диапазоне от 0.00 до 100.00 или как индекс в диапазоне от 0 до 1. Примите решение о способе отображения по своему усмотрению.

Процедура отображения элемента как относительного значения в сводной таблице

- 1 В представлении сводной таблицы нажмите кнопку "Дополнительные параметры", чтобы настроить столбец на показ относительного значения.

Следующий шаг необязателен. Если дублировать показатель в сводной таблице, можно одновременно просматривать итоги для показателя и его относительное значение. Это исключает необходимость добавления столбца дважды на странице "Определить критерий" для отображения итогового и относительного значения в сводной таблице.

- 2 Чтобы продублировать показатель, выберите "Дублировать уровень".

Показатель в сводной таблице отображается дважды с одинаковым именем. Если требуется переименовать показатель, нажмите "Дополнительные параметры" и выберите "Форматирование заголовков", затем введите новое имя в первое поле.

- 3 Нажмите "Дополнительные параметры" и выберите "Показать данные как", выберите "Процент" или "Индекс", а затем выберите соответствующий пункт подменю.

ПРИМЕЧАНИЕ. Параметр "Показать данные как" доступен только для сохраняемых элементов или рассчитываемых показателей.

Параметры для выбора "Процент" и "Индекс":

- Столбец
- Строка
- Раздел
- Страница
- Родительский элемент столбца
- Родительский элемент строки

- Уровень (если выбирается уровень, то необходимо также выбрать столбец в отчете, по которому группируются проценты).

Применение расчетов в сводной таблице

Можно использовать расчеты в сводной таблице для получения различных представлений данных. Расчеты позволяют переопределять указанное в системе правило агрегирования по умолчанию (для имеющегося отчета правило агрегирования выбирается автором).

В следующей таблице описаны расчеты, которые можно использовать в сводных таблицах.

Расчет	Описание
По умолчанию	Применяется правило агрегирования по умолчанию, как определено в репозитории Oracle CRM On Demand Answers, или определенное первоначальным автором отчета.
Сумма	Подсчитывается сумма, полученная от сложения всех значений в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.
Мин.	Подсчитывается минимальное значение (нижнее числовое значение) для строк в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.
Макс.	Подсчитывается максимальное значение (высшее числовое значение) для строк в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения.
Среднее	Подсчитывается среднее значение для элемента в наборе результатов. Используется для элементов, имеющих числовые значения. Средние значения в сводных таблицах округляются до ближайшего целого числа.
Первый	Выбирается первый экземпляр этого элемента в наборе результатов.
Последний	Выбирается последний экземпляр этого элемента в наборе результатов.
Количество	Подсчитывается количество строк в наборе результатов, имеющих определенные значения (не null) для элемента. Элемент обычно является именем столбца – в этом случае возвращается количество строк со значениями, отличными от null.
Количество различных	Добавляется обработка различных значений при подсчете количества. Это означает, что подсчитываются только экземпляры элемента, имеющие различные значения.
Формула	Открывается панель инструментов, позволяющая выбрать математические операторы, которые требуется включить в расчет.
Агрегировать на сервере	Этот параметр указывает, что правило агрегирования и подсчеты определяются сервером аналитики, а не сводной таблицей. При этом применяется оператор "AGGREGATE(x by y)", который сервер

Расчет	Описание
	аналитики интерпретирует следующим образом: использовать наиболее приемлемое правило агрегирования для показателя "x" для получения его на уровне "y".
Нет	Расчеты не применяются.

Подробнее о функциях SQL см. в разделе [Использование функций в анализе](#) (на стр. 1028).

Построение расчетов в сводной таблице

Можно построить расчеты для элементов в областях страниц, секций, строк и столбцов.

Процедура построения расчета для элемента в сводной таблице

- 1 В области "Секции" или "Строки" нажмите кнопку "Дополнительные параметры" для показателя, для которого требуется выполнить расчет.
- 2 Выберите параметр "Новый рассчитываемый элемент".
Появляется окно "Рассчитываемый элемент".
- 3 Введите имя для расчета в поле "Имя".
- 4 Для построения расчета не по формуле выберите один из следующих вариантов:
 - Для построения расчета выберите функцию в раскрывающемся списке "Функция" и нажмите один или несколько элементов в списке "Значения" для добавления этих элементов в поле "Функция".
 - Для построения нескольких расчетов для нескольких элементов введите функции и нажмите имена элементов для добавления этих элементов в поле "Функция".
 - Если требуется вычислить среднее значение для столбца с целочисленным типом (integer), измените формулу для столбца для приведения ее к типу с плавающей точкой (double). Например, если текущая формула x , измените ее на $\text{CAST}(x \text{ as double})$.

ПРИМЕЧАНИЕ. Средние значения в сводной таблице округляются до ближайшего целого числа.

- 5 Для построения формулы выберите функцию формулы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Формулой выполняется динамическое пользовательское группирование в сводной таблице. Все показатели, указанные в формуле, должны быть из одного и того же логического столбца и должны присутствовать в результатах. Формулы могут быть вставлены или скомбинированы с прочими расчетами.

Отображаются математические операторы. Эти операторы приведены в следующей таблице.

Оператор	Описание
+	Знак плюс для операции сложения в формуле.

Оператор	Описание
-	Знак минус для операции вычитания в формуле.
*	Знак умножения для операции умножения в формуле.
/	Знак деления для операции деления в формуле.
\$	Знак доллара для действия с позицией строки как с элементом в формуле.
(Открытая скобка для обозначения начала группы операций в формуле.
)	Закрытая скобка для обозначения окончания группы операций в формуле.

a В поле "Формула" постройте формулу путем ввода или нажатия имен показателей и нажатия операторов для вставки их в формулу.

b В случае надобности используйте скобки.

6 По завершении расчета нажмите "Завершено".

Если обнаруживаются какие-либо ошибки, появляется сообщение. Исправьте ошибку и повторно нажмите "Завершено".

Примеры расчетов в сводной таблице

Приведенные в данном разделе примеры и пояснения предполагают наличие базовых знаний об SQL и его синтаксисе. Примеры являются гипотетическими. Рассматриваются не все возможные расчеты.

Пример 1. В этом примере получают значения текущего показателя, такие как долларовые продажи для SoftDrinkA, SoftDrinkB и SoftDrinkC, и складываются эти значения.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Это эквивалентно выбору функции "Сумма" в раскрывающемся списке "Функция" с последующим вводом или выбором 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' для добавления их в поле "Функция".

Пример 2. В этом примере получается минимальный текущий показатель, такой как долларовые продажи для SoftDrinkA или SoftDrinkB, в зависимости от того, который из них меньше.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

В примере 1 и примере 2 каждый функциональный расчет выполняется для каждого элемента во внешнем слое, например в слое продукта. Например, если по одной оси указаны "Год" и "Продукт" и один из предшествующих расчетов построен на уровне продукта, результаты рассчитываются по году.

Пример 3. В этом примере получают и складываются значения для каждого элемента во внешнем слое ("Год" и "Продукт").

```
sum(*)
```

Пример 4. В этом примере получается текущий показатель (долларовые продажи) для элемента в первой, второй и третьей строке, а затем суммируются полученные значения.

```
sum($1, $2, $3)
```

Вместо указания имени элемента, например SoftDrinkA, можно указать \$n или \$-n, где n - целое число, указывающее позицию строки элемента. При указании \$n показатель берется из n-ой строки. При указании \$-n показатель берется из n-ой строки от последней строки.

Например, для долларовых продаж \$1 получает показатель из первой строки набора данных, а \$-1 получает показатель из последней строки набора данных.

Пример 5. В данном примере складываются продажи для SoftDrinkA, SoftDrinkB и SoftDrinkC.

```
"SoftDrinkA" + "SoftDrinkB" + "SoftDrinkC"
```

Это эквивалентно следующему расчету:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Пример 6. В данном примере складываются продажи для SoftDrinkA с продажами diet SoftDrinkA, затем прибавляются продажи SoftDrinkB с продажами diet SoftDrinkB и возвращается макс. значение из этих двух сумм.

```
max("SoftDrinkA" + "diet SoftDrinkA", "SoftDrinkB" + "diet SoftDrinkB")
```

Отображение результатов в виде датчиков с помощью представления датчика

Используйте представление в виде датчиков для отображения результатов в виде датчиков. Датчики удобны для представления фактических данных в сравнении с целями. Поддерживаются следующие типы датчиков: круговой, линейный и "ламповый".

Можно выбрать тип датчика и настроить его внешний вид, в т.ч. заголовок, диапазон отображаемых значений, количество отображаемых датчиков в строке и другие характеристики, например, ширину датчика и размер стрелки кругового датчика. Можно также задать пороговые значения, границы и цвета, управлять другими характеристиками датчиков.

Датчики поддерживают навигацию. При их выборе пользователь переадресуется к другому сохраненному отчету.

В этом разделе описываются датчики и параметры просмотра датчиков. Здесь также приведены инструкции по выполнению следующих задач:

- Добавление и изменение представлений датчиков в Oracle CRM On Demand Answers
- Настройка общих свойств фона для представления датчика
- Добавление заголовков и нижних колонтитулов в представление датчика
- Добавление диапазонов в представление датчика
- Настройка дополнительных свойств в представлениях датчиков
- Настройка дополнительных свойств для круговых шкал датчиков

Датчики в Oracle CRM On Demand Answers

В этом разделе описываются типы, подтипы и размеры датчиков.

Типы датчиков

В следующей таблице содержатся датчики, доступные в раскрывающемся списке "Датчик", и описания их использования. По умолчанию выбран круговой датчик.

Тип датчика	Описание
Круговой	Круговой датчик отображает значения в виде круговой шкалы с одной или несколькими стрелками, положение которых изменяется для указание на то, что данные находятся в заранее заданном диапазоне.
Линейный	Линейный датчик на единственном линейном индикаторе показывает, находятся ли данные в заранее заданных пределах.
Ламповый	"Ламповый" датчик отображает данные в виде круга, который для указания на то, что данные находятся в заранее заданных пределах. Массив ламповых датчиков особенно полезны для вывода в виде системы показателей.

Подтипы датчиков

Выбор пользователем типа датчика задает подтипы датчиков, доступные в раскрывающемся списке "Тип". Круговой датчик не имеет подтипов. Существуют следующие подтипы датчиков:

- Линейные датчики: заполняемый и псевдосветодиодный. По умолчанию выбирается заполняемый.
- Ламповые датчики: трехмерный (3D) и двумерный (2D). По умолчанию выбирается тип 3D.


Размеры датчиков

Существуют следующие размеры датчиков: маленький, средний, большой и пользовательский. По умолчанию выбирается средний размер.

Настройка представления датчиков в Oracle CRM On Demand Answers

Кнопки в верхней части страницы представления датчиков обеспечивают доступ к различным параметрам датчиков. В следующей таблице описываются кнопки и параметры представления датчиков.

Кнопка представления датчика	Описание

Кнопка представления датчика	Описание
	Свойства подложки датчика. Позволяет настроить общие свойства для фона, на котором отображается датчик.
	Заголовки датчика. Позволяет задать для датчика заголовок, подзаголовок, нижний колонтитул и дополнительный нижний колонтитул.
	Диапазоны датчика. Позволяет задать диапазоны, которые могут быть представлены в датчике.
	Дополнительные свойства датчика. Позволяет задать дополнительные свойства датчика, в т.ч. управлять отображением элементов датчика, задавать свойства для предельных значений и отметок шкалы датчика и указывать реакцию датчика на щелчок мышью.
	Расширенные свойства. Позволяет задать расширенные свойства круговой шкалы датчика, в т.ч. отображение подписей на шкале, длину дуги шкалы и толщину круговой шкалы.

Добавление и изменение представлений датчиков в Oracle CRM On Demand Answers

Следующая процедура содержит основные шаги по добавлению и изменению представления датчика.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбран тип датчика, который не совместим с результатами, результаты не отображаются.

Для добавления и изменение представлений датчиков в Oracle CRM On Demand Answers

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления датчика нажмите кнопку "Добавить представление", а затем выберите "Датчик".
 - Для изменения существующего представления датчика нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления.
- 2 Выберите датчик, тип и размер.
- 3 Вне зависимости от типа датчика выберите показатель для измерений из раскрывающегося списка.
- 4 Для круговых датчиков:

- a** В раскрывающемся списке "Тип маркера" выберите требуемую стрелку индикатора, например компас, стрелу или линию.
 - b** Для выбора цвета стрелки индикатора щелкните поле "Цвет" и выполните выбор.
 - c** Для добавления еще одной стрелки индикатора нажмите кнопку "Добавить маркер".
- 5** Используйте кнопки в верхней части страницы представления датчиков для задания дополнительных параметров датчика.
- 6** Для отмены изменений и для возврата к представлению датчика по умолчанию нажмите кнопку "Восстановить значения по умолчанию".
- 7** Сохраните отчет.

Задание общих свойств фона датчика в представлении датчика

Можно задать общие свойства фона, на котором отображается датчик, например, указать, требуется ли отображать заголовок, отображаются ли для всех датчиков условные обозначения. Можно также задать цвет фона, цвет заголовка, указать, должна ли отображаться граница вокруг фона, указать число датчиков, отображаемых в одной строке, и расстояние между ними.

Для задания общих свойств фона для представления датчика

- 1** Нажмите кнопку свойств подложки датчика в верхней части страницы представления датчиков.
- 2** В диалоговом окне свойств подложки датчика выберите заголовок следующим образом:
- Для отображения имени показателя не устанавливайте флажок переопределения значения по умолчанию и оставьте поле текста заголовка незаполненным.
 - Для отображения другого заголовка установите флажок переопределения значения по умолчанию и введите текст заголовка.
 - Если не требуется выводить заголовок в фоне, установите флажок переопределения значения по умолчанию и оставьте поле текста заголовка незаполненным.
- 3** Выберите значения из списка для легенды (условных обозначений) или, если ее отображение не требуется, выберите "Нет".
- По умолчанию условные обозначения располагаются под заголовком.
- 4** Для задания цвета фона области, в которой отображается этот датчик, щелкните поле "Цвет фона" и выберите цвет.
- 5** Для отображения цветного заголовка щелкните поле "Цвет текста" и выберите цвет.
- 6** Для отображения границы во краях фона щелкните поле "Цвет границы" и выберите цвет.
- 7** Задайте количество датчиков, отображаемых в одной строке, и расстояние между ними.
- Расстояние между датчиками измеряется в пикселах.

8 Нажмите кнопку ОК.

Представление датчика обновляется. Для отражения выбранных параметров может измениться размер датчика.

Добавление заголовков и нижних колонтитулов в представления датчиков

Можно задать заголовок, подзаголовок, нижний колонтитул и дополнительный колонтитул датчика. Если на фоне размещается несколько датчиков, для каждого датчика отображается заголовок и нижние колонтитулы.

Для добавления заголовков и нижних колонтитулов в представление датчика

- 1** Нажмите кнопку заголовков датчика в верхней части страницы представления датчиков.
- 2** В диалоговом окне заголовков датчика введите текст, который требуется использовать, и нажмите ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. Как и в случае представления описания, можно использовать @n для включения результатов заданного столбца в заголовки датчиков. Например, @1 обеспечивает вставку результатов из первого столбца, а @3 обеспечивает вставку результатов из третьего столбца. Подробнее см. [Добавление описательного текста в результаты](#) (см. "Добавление текстов хроники в результаты" на стр. 1013).

Представление датчика обновляется.

Добавление диапазонов измерения в представление датчика

Диапазоны датчиков задают минимальное и максимальное значение для каждой страницы и содержат указание цвета, которым этот диапазон отображается на датчике, например, зеленого для приемлемых значений, желтого для предупреждения и красного для критических значений.

Можно задать в качестве границ диапазонов постоянные значения, указать имя столбца показателя или задать границы как результат запроса SQL.

Задание диапазона датчика в представлении датчика

- 1** Нажмите кнопку диапазонов датчика в верхней части страницы представления датчиков.
- 2** В диалоговом окне диапазонов датчика выполните описанные ниже действия:
 - a** Введите заголовок диапазона.
 - b** Для задания минимального и максимального значения диапазона нажмите кнопку "Свойства" и выполните выбор в диалоговом окне "Дополнительные параметры".
 - c** Для задания цвета диапазона щелкните поле "Цвет" и выполните выбор.

3 Нажмите кнопку ОК.

Представление датчика обновляется.

Задание дополнительных свойств для датчика в представлении датчика

Дополнительные свойства датчика обеспечивают управление отображением элементов датчика, задание свойств элементов шкалы, таких как предельные значения датчика и отметки шкалы, а также задание реакции на выбор пользователем этого датчика. Свойства задаются в диалоговом окне "Дополнительные свойства датчика".

Варианты внешнего вида датчика отображаются на вкладке "Внешний вид" и включают в себя следующие элементы:

■ Требуется ли отображать подписи к данным.

Подписи к данным могут отображаться постоянно, отображаться только при задержке указателя мыши на элементах датчика или никогда не отображаться.

■ Выбор цвета фона датчика, цвета текста внутри датчика и границы вокруг датчика.

■ Высота и ширина датчика в пикселах.

Варианты выбора свойств шкалы отображаются на вкладке "Шкала" и содержат следующий перечень:

■ Предельные значения - по умолчанию либо заданные пользователем.

■ Количество больших и малых меток шкалы.

Варианты выбора взаимодействия пользователя с датчиком отображаются на вкладке "Взаимодействие" и содержат следующие действия:

■ **Перемещение.** Позволяет пользователю перемещаться к другому сохраненному отчету или информационной панели.

■ **Нет.** Перемещение от датчика отключено.

Дополнительно можно задать расширенные свойства датчика линейного типа, выбрав значок.

Задание дополнительных свойств в представлении датчика

1 Нажмите кнопку дополнительных свойств датчика в верхней части страницы представления датчиков.

2 В диалоговом окне дополнительных свойств датчика выполните выбор на вкладках оформления, шкалы и взаимодействия.

3 Нажмите кнопку ОК.

Представление датчика обновляется.

Задание дополнительных свойств для круговой шкалы кругового датчика

Дополнительные свойства позволяют указать, должны ли отображаться подписи на шкале, а также указать значение, которое они должны отображать, задать длину дуги шкалы и толщину шкалы.

Для отображения подписей шкалы доступны следующие варианты:

- Процент от общего
- Фактическое значение

Длина дуги шкалы выражается в градусах. Например, при задании значения 360 получается круговой датчик, занимающий полный круг.

Толщина шкалы выражается в пикселах. При увеличении значений линия датчика становится толще, а внутренний периметр датчика уменьшается. При задании очень больших значений относительно размера датчика возможны искажения его изображения.

Для задания дополнительных свойств круговой шкалы кругового датчика

- 1 Нажмите кнопку дополнительных свойств в верхней части представления датчика.
- 2 В диалоговом окне свойств кругового датчика выполните выбор для определения отображения подписей на шкале.
Для отключения отображения отметок шкалы выберите "Нет".
- 3 Для задания длины дуги и толщины шкалы выберите параметр их задания вручную и введите значения.
- 4 Нажмите кнопку ОК.
Представление датчика обновляется.

Отображение фильтров, применяемых к результатам

Представление фильтров служит для просмотра фильтров, которые воздействуют на отчет. О добавлении фильтров к отчету см. раздел [Добавление фильтров к столбцам](#) (см. "[Добавление фильтров в столбцы](#)" на стр. 939).

Для добавления или изменения представления фильтров

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления фильтров нажмите кнопку "Добавить представление", а затем выберите "Активные фильтры".
 - Для изменения существующего представления фильтров нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления фильтров.

В рабочем пространстве отображается представление фильтров.

- 2 По завершении нажмите ОК.
- 3 Сохраните отчет.

Добавление текстовой разметки в результаты

Используйте представление "Статический текст" для добавления или изменения текста, который отображается вместе с результатами. Можно добавлять текст с разметкой, текст, содержащий форматирование, управляющие элементы ActiveX или JavaScript, музыкальные данные, мультипликацию, специализированные логотипы и т. д. Текст с разметкой может содержать любые данные, поддерживаемые браузером.

Этот раздел содержит процедуру добавления или изменения представления "Статический текст" и несколько примеров статических текстов. Если среди примеров обнаружится такой пример, который соответствует Вашему замыслу, его можно скопировать и адаптировать к своим нуждам.

Для добавления или изменения представления "Статический текст"

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления статического текста нажмите кнопку "Добавить представление", а затем выберите "Статический текст".
 - Для изменения существующего представления статического текста нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления статического текста.

В рабочем пространстве отображается представление "Статический текст".

- 2 Введите текст с разметкой в текстовое поле.

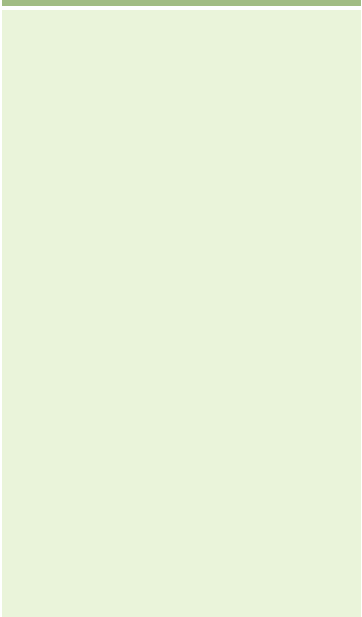
Для отображения текста жирным шрифтом, курсивом либо подчеркнутого текста нажмите соответствующую кнопку для вставки начального и заключительного тэгов HTML, а затем введите текст между тэгами, или сначала выделите текст, а затем нажмите кнопку формата.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для добавления разрыва строки используйте кнопку "Разрыв строки". Нажатие клавиши Enter не приводит к образованию нескольких строк текста.

В следующей таблице содержится несколько примеров.

Пример представления статического текста	Описание и замечания по использованию
--	---------------------------------------

Пример представления статического текста	Описание и замечания по использованию
Текст HTML	<p>Вставьте или введите текст HTML (или текст, отформатированный требуемым образом) в текстовое поле. Можно также использовать кнопки вставки тэгов HTML. В зависимости от формата вводимого текста для формата текста могут использоваться тэги разметки. Вот несколько примеров результатов форматирования, которые могут быть получены:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Для задания размера и цвета текста: <code>красный текст</code> ■ Для объединения тэгов с целью обеспечить дополнительные эффекты: <code>красный жирный текст</code>
Объект ActiveX	Объект Active-X должен быть автономным и поддерживаться браузером. Вставьте объект или введите его вручную в окно "Текст HTML", не забывая добавить открывающий и завершающий тэги <code><object...></code> и <code></object></code> .
JavaScript или VBScript	Сценарий должен быть автономным и поддерживаться браузером. Вставьте или введите сценарий в текстовое поле, не забывая добавить открывающий и завершающий тэги <code><script></code> и <code></script></code> .
Аудиоданные	<p>Следует знать местоположение аудиофайла. Если аудиофайл предназначен для использования в среде с совместным доступом, он должен находиться на сетевом диске, доступном для всех пользователей.</p> <p>Используйте тэг HTML <code><EMBED></code> для добавления аудиофайла в следующем формате:</p> <pre><EMBED SRC="аудиофайл" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Здесь</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"аудиофайл"</i> - это местоположение и имя аудиофайла. <p>Для добавления аудиофайла, расположенного на локальном диске, используйте следующий пример HTML:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Для добавления того же аудиофайла из местоположения совместного доступа на веб-сервере используйте следующий пример HTML:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi</pre>

Пример представления статического текста	Описание и замечания по использованию
	 <pre data-bbox="542 321 1325 934">d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Фоновое изображение	<p data-bbox="542 934 1325 976">В следующем примере используется JavaScript.</p> <p data-bbox="542 976 1325 1155">Следует знать местоположение изображения, которое будет использоваться в качестве фона. Если это изображение должно использоваться в среде совместного доступа, оно должно находиться на сетевом диске или на веб-сайте, доступном всем пользователям.</p> <p data-bbox="542 1155 1325 1270">Если изображение находится в папке файлов информационной панели с совместным доступом, используйте следующий пример HTML:</p> <pre data-bbox="542 1270 1325 1417"><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"Имя графического файла";</script></pre> <p data-bbox="542 1417 1325 1459">Здесь</p> <p data-bbox="542 1459 1325 1562">■ <i>Имя графического файла</i> - это имя используемого файла, например bricks.gif или sand.jpg.</p>

- 1 Для применения косметического форматирования к шрифту, используемому в представлении статического текста, нажмите кнопку "Форматировать представление".
- 2 Для импорта форматирования шрифта из ранее сохраненного представления нажмите кнопку импорта форматирования из другого анализа и перейдите к сохраненному представлению.
- 3 По завершении нажмите ОК.
- 4 Сохраните отчет.

Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений

Представление обозначений служит для описания значения специального форматирования, используемого в отчетах, например значения пользовательских цветов, применяемых в датчиках.

Например, в отчете может использоваться условное форматирование для отображения критических элементов красным цветом, а элементов, на которые требуется обратить внимание, желтым цветом. Можно добавить условные обозначения с текстом, который документирует значение цветов и подписей, кратко описывающих соответствующее действие. Можно использовать косметическое форматирование для подбора подходящих цветов фона таким образом, чтобы они соответствовали цветам отчета с условным форматированием.

Для добавления или изменения представления условных обозначений

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления условных обозначений нажмите кнопку "Добавить представление", а затем выберите "Обозначения".
 - Для изменения существующего представления условных обозначений нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
- В рабочем пространстве отображается представление условных обозначений.
- 2** В поле "Заголовок" выберите место отображения заголовка.

Предлагаются варианты "Справа", "Слева" и "Нет". Если не требуется отображать заголовок, выберите "Нет".
- 3** Выберите число элементов условных обозначений для отображения в каждой строке в соответствующем поле.
- 4** Введите заголовок для условных обозначений, например "Легенда". (Необязательно)
- 5** В первом текстовом поле "Заголовок" введите описание условия, например, "Требуется немедленное вмешательство".
- 6** В первом текстовом поле "Образец текста" введите первое условие, которое требуется задокументировать, например, "Очень важно".

Для задания цвета фона (например, красного) можно использовать диалоговое окно общего форматирования. Ввод текста не является обязательным. Можно просто задать цвет фона.
- 7** Для добавления еще одного заголовка нажмите кнопку "Добавить позицию".
- 8** По завершении добавления заголовков нажмите ОК.
- 9** Сохраните отчет.

Разрешение пользователям изменять столбцы в отчетах

Представление "Селектор столбцов" позволяет разрешить пользователям динамически изменять столбцы, появляющиеся в отчете. Один селектор столбцов может быть прикреплен к каждому столбцу в конкретном отчете, причем несколько столбцов (атрибутов) могут быть прикреплены к каждому селектору столбцов.

Для добавления или модификации представления "Селектор столбцов"

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления селектора столбцов нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Селектор столбцов".
 - Для изменения существующего представления селектора столбцов нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления селектора столбцов.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления.

- 2 Установите флажок "Включить" для каждого столбца, в котором должен появляться селектор столбцов.
- 3 Введите метку столбца для каждого селектора и выберите позицию метки для каждой метки.
ПРИМЕЧАНИЕ. Если метка не введена, просматривающие отчеты пользователи не увидят метку на селекторе.
- 4 Если требуется обновлять результаты, как только пользователи сделают новый выбор в селекторе столбцов, установите флажок "Обновлять автоматически при выборе нового столбца". Если этот флажок снят, рядом с селекторами столбцов отображается кнопка "Искать", которую необходимо нажать для просмотра новых результатов.
- 5 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления селектора столбцов.
- 6 Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".
- 7 Для перемещения или изменения представления селектора столбцов (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:
 - Для перемещения представления в другое место на странице перетащите представление.
 - Для форматирования внешнего вида представления селектора столбцов нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.
 Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
 - Для изменения представления селектора столбцов нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

- Для удаления представления селектора столбцов нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.

8 После внесения изменений сохраните отчет.

Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида

Используйте представление "Селектор вида" для выбора конкретного представления результатов из сохраненных представлений. Когда это представление помещается в отчет, селектор вида отображается для пользователей как раскрывающийся список, в котором они могут выбрать конкретное представление результатов для просмотра.

Добавление или изменение представления "Селектор вида"

1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:

- Для добавления нового представления селектора вида нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Селектор вида".
- Для изменения существующего представления селектора вида нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления селектора вида.

В рабочем пространстве отображается представление селектора вида.

2 Введите заголовок для селектора вида и укажите, где он должен отображаться относительно селектора вида. (Необязательно)

3 Выберите варианты представлений, которые должны быть включены в селектор вида:

- Выберите представления в поле "Доступные представления" и переместите их в поле "Включенные представления".
- В поле "Включенные представления" нажмите кнопку "Переименовать" для переименования выбранного представления.

ПРИМЕЧАНИЕ. Вид "Нет" показывает только селектор.

4 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления селектора вида.

5 Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".

6 Для перемещения или изменения представления селектора вида (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:

- Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.

- Для форматирования внешнего вида представления селектора вида нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.
Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
- Для изменения представления селектора вида нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
- Для удаления представления селектора вида нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.

7 После внесения изменений сохраните отчет.

Отображение результатов в воронкообразных диаграммах

Используйте представление "Воронкообразная диаграмма" для отображения результатов в виде трехмерной диаграммы, представляющей цветом целевые и фактические значения, а также уровни. Обычно воронкообразные диаграммы используются для графического представления данных, связанных с этапами процесса, таких как сумма потенциальной выручки для каждого этапа продаж.

Воронкообразные диаграммы прекрасно подходят для отображения фактических данных в сравнении с целевыми, для которых известно, что целевые показатели по этапам значительно снижаются (или возрастают), например для конвейера продаж. Можно нажать одну из цветных областей для детализации информации.

В воронкообразных диаграммах пороги указывают процент от целевого значения и цвета обеспечивают визуальную информацию для каждого этапа:

- Все этапы, для которых фактическое значение ниже минимального порога, выделяются красным цветом.
- Все этапы, для которых фактическое значение ниже максимального порога, выделяются желтым цветом.
- Все этапы, для которых фактическое значение выше максимального порога, выделяются зеленым цветом.

Для добавления или модификации представления "Воронкообразная диаграмма"

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления воронкообразной диаграммы нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Воронкообразная диаграмма".
 - Для изменения существующего представления воронкообразной диаграммы нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления воронкообразной диаграммы.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления воронкообразной диаграммы.

2 Выполните выбор для полей в рабочем пространстве.

Эти поля описаны в следующей таблице.

Поле рабочего пространства представления "Воронкообразная диаграмма"	Описание
Заголовок диаграммы	Укажите заголовок, который будет отображаться в верхней части диаграммы
Этап	Указывает представляемый этап, который выбирается в раскрываемом списке. Эти значения отображаются на горизонтальной оси.
Фактическое значение	Указывает фактическое значение для этапа – столбец выбирается в раскрываемом списке.
Целевое значение	Указывает целевое значение для этапа – столбец выбирается в раскрываемом списке.
Целевое значение только для конечного этапа	Указывает, будет ли целевое значение отображаться для каждого этапа или только для конечного этапа.
Обязательный коэффициент для соответствия целевому значению	Указывает коэффициенты, требуемые для соответствия целевому значению.
Минимальный порог	Указывает минимальный порог. Значения ниже этого процента выделяются красным цветом. Значения между этим процентом и максимальным порогом выделяются желтым цветом.
Максимальный порог	Указывает максимальный порог. Значения выше этого процента выделяются зеленым цветом.
Размер	Указывает размер.
Применять стандартную форму и равную ширину этапов	Указывает, будет ли Oracle CRM On Demand Answers автоматически применять стандартную форму и равную ширину этапов в диаграмме.
Взаимодействие	Указывает уровень взаимодействия, разрешенный в этой диаграмме. Возможны варианты: "Нет", "Детализация", "Навигация".

3 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления воронкообразной диаграммы.**4** Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".**5** Для перемещения или изменения представления воронкообразной диаграммы (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:

- Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
- Для форматирования внешнего вида представления воронкообразной диаграммы нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.

Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).

- Для изменения представления воронкообразной диаграммы нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
- Для удаления представления воронкообразной диаграммы нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.

6 После внесения изменений сохраните отчет.

Добавление текстов хроники в результаты

Используйте представление хроники для добавления одного или нескольких абзацев текста, которые будут отображаться с отчетами. Текст хроники полезен для предоставления контекстной информации, пояснительного текста или расширенных описаний. С представлениями хроники можно выполнить следующие действия:

- Ввести предложение с местозаполнителями для каждого столбца в результатах.
- Указать, как должны разделяться строки.
- Используйте кнопки форматирования текста шрифта - полужирного, курсива или подчеркивания - и вставки конца строки.
- Примените косметическое форматирование для шрифтов, используемых в представлении хроники, или импортируйте формат шрифта из ранее сохраненного представления.

Пример сценария использования для представления текста хроники

Пользователь создает отчет, который возвращает название региона во втором столбце как часть набора результатов. Пользователю требуется, чтобы появлялось представление хроники, как показано в следующем примере, с вводным текстом и перечислением регионов (каждый регион должен отображаться с новой строки):

Данный отчет показывает продажи по регионам. Регионы:

Восточный регион

Западный регион

Следующая таблица содержит перечень записей пользователя для представления хроники (с описаниями).

Поле	Запись	Пояснение
Префикс	[b] Данный отчет	Эта запись располагается перед текстом хроники. Текст отформатирован - полужирный шрифт, в

Поле	Запись	Пояснение
	показывает продажи по регионам. Регионы:[/b][br][br]	<p>конце записи два перевода строки.</p> <p>Пользователь помещает курсор в поле текста "Префикс" и нажимает кнопку полужирного текста (B) для вставки тэгов, обозначающих начало и окончания полужирного текста. Пользователь вводит следующий текст между тэгами:</p> <p>Данный отчет показывает продажи по регионам. Регионы:</p> <p>Затем пользователь дважды нажимает кнопку "Перевод строки".</p>
Хроника	@2	<p>Запись включает результаты из второго столбца (название региона) в тексте хроники.</p> <p>Пользователь помещает курсор в текстовое поле "Хроника" и вводит символы @2.</p>
Разделитель строк	[br]	<p>Эта запись начинает каждую строку текста хроники с новой строки.</p> <p>Пользователь помещает курсор в текстовое поле "Разделитель строк" и дважды нажимает кнопку "Перевод строки".</p>
Постфикс	[br][b] Конец отчета о продажах по регионам[/b]	Эта запись добавляет текст к хронике аналогично префиксу.

Зарезервированные символы в представлении хроники

В представлении хроники следующие символы являются зарезервированными:

- @ (символ @, если не используется как местозаполнитель столбца в текстовом поле хроники)
- [(левая квадратная скобка)
-] (правая квадратная скобка)
- ' (одинарная кавычка)
- \ (обратная косая черта)

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется включить зарезервированный символ, следует поместить перед ним обратную косую черту (\) в качестве управляющей последовательности. Например введите \\ для включения в текст хроники символа обратной косой черты.

Добавление и модификация представлений хроники

В следующей процедуре приведены шаги для создания представления хроники

В текстовых полях "Префикс", "Хроника" и "Постфикс" можно использовать кнопки форматирования для отображения текста с применением полужирного шрифта, курсива и подчеркивания.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для включения перевода строки используйте кнопку "Перевод строки". Нажатие клавиши Enter не приводит к формированию нескольких строк текста.

Для добавления или модификации представления хроники

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления хроники нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Описание".
 - Для изменения существующего представления хроники нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления хроники.

- 2 Выполните выбор для полей в рабочем пространстве.

Эти поля описаны в следующей таблице.

Поле рабочего пространства представления хроники	Комментарии
Префикс	Указывает заголовок для хроники. Этот текст появляется в начале хроники.
Хроника	Указывает текст хроники, появляющийся для каждой строки результатов. Используйте @n для включения в хронику результатов из определенного столбца. Например, при указании @1 в хронику вставляются результаты из первого столбца, при указании @3 - из третьего столбца.
Разделитель строк	Указывает тэг разделителя строк. Для использования при форматировании разделителя, отличающегося от разделителя по умолчанию, введите требуемый разделитель строк в текстовом поле "Разделитель строк".
Постфикс	Указывает расположенный снизу текст для хроники. Этот текст появляется в конце хроники.

- 3 Для применения косметического форматирования к шрифту в представлении хроники нажмите кнопку "Форматировать представление".
- 4 Для импорта форматирования шрифта из ранее сохраненного представления нажмите кнопку импорта форматирования из другого анализа и перейдите к сохраненному представлению.
- 5 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления хроники.

- 6 Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".
- 7 Для перемещения или изменения представления хроники (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:
 - Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
 - Для форматирования внешнего вида представления хроники нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.

Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
 - Для изменения представления хроники нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
 - Для удаления представления хроники нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.
- 8 После внесения изменений сохраните отчет.

Отображение результатов в бегущей строке

Бегущая строка служит для отображения результатов отчета в перемещающейся по странице строке. Предусмотрена возможность настройки размера области прокрутки, скорости и направления, в котором прокручиваются результаты, а также других параметров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если веб-браузер не поддерживает перемещение текста, результаты будут отображаться без прокрутки по странице.

Для добавления или модификации представления "Бегущая строка"

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления бегущей строки нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Тикер".
 - Для изменения существующего представления бегущей строки нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображаются функции и параметры для представления бегущей строки.
- 2 Для формирования настроек по умолчанию для наиболее часто используемых полей нажмите кнопку "По умолчанию".

Внимание! Если нажать кнопку "По умолчанию" после ввода значений в другие поля, все введенные значения стираются.
- 3 Для очистки всех полей нажмите кнопку "Очистить поля".

ПРИМЕЧАНИЕ. После очистки всех полей можно нажать кнопку "По умолчанию" для восстановления настроек по умолчанию для наиболее часто используемых полей.

4 Выполните выбор для полей в рабочем пространстве.

Эти поля описаны в следующей таблице.

Поле рабочего пространства представления "Бегущая строка"	Описание
Режим	<p>Указывает, как результаты перемещаются в бегущей строке:</p> <p>Прокрутка. Сначала результаты скрыты, затем они перемещаются по странице и уходят за пределы страницы до повтора прокрутки.</p> <p>Скольжение. Сначала результаты скрыты, затем они перемещаются по странице и останавливаются при достижении другой стороны.</p> <p>Вариант. Результаты перемещаются назад и вперед в бегущей строке.</p>
Направление	Указывает направление перемещения результатов в бегущей строке ("Влево", "Вправо", "Вниз", "Вверх").
Ширина	<p>Указывает ширину бегущей строки в пикселах или в процентах от ширины страницы.</p> <p>Например значение 200 указывает ширину 200 пикселей, а значение 25% - ширину, равную четверти ширины страницы.</p>
Высота	<p>Указывает высоту бегущей строки или в пикселах, или в процентах от ширины страницы.</p> <p>Например значение 200 указывает высоту 200 пикселей, а значение 25% - высоту, равную четверти высоты страницы.</p>
Начальный текст	<p>Указывает необязательный текст или графику, которая отображается в начале при каждой перерисовке результатов. Для форматирования этого текста можно использовать HTML.</p> <p>Если включается изображение, убедитесь, что известно местоположение этого изображения. Пример местоположения для изображения личного пользования:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Если изображение используется для общего доступа или находится на веб-сайте, оно должно находиться на сетевом диске, доступном для всех пользователей. Для общего изображения укажите полное имя ресурса в сети, например</p>

Поле рабочего пространства представления "Бегущая строка"	Описание
	\\ALLUSERS\graphics\report.gif
Формат строки	<p>Указывает HTML, используемый для форматирования строк в результатах.</p> <p>Для включения результатов из определенного столбца используйте @n. Например при указании @1 вставляются результаты из первого столбца, при указании @3 - из третьего столбца.</p>
Разделитель строк	Указывает символ, отделяющий одну строку от другой.
Разделитель столбцов	Указывает символ, разделяющий один столбец от другого. Используется, когда формат строк пустой, при этом отображаются результаты во всех столбцах.
Завершающий текст	<p>Указывает необязательный текст или графику, которая отображается в конце при каждой перерисовке результатов. Для форматирования этого текста можно использовать HTML.</p> <p>Если включается изображение, убедитесь, что известно местоположение этого изображения. Пример местоположения для изображения личного пользования:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Если изображение используется для общего доступа или находится на веб-сайте, оно должно находиться на сетевом диске, доступном для всех пользователей. Для общего изображения укажите полное имя ресурса в сети, например</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

ПРИМЕЧАНИЕ. Некоторые из этих полей предварительно заполнены HTML, обеспечивающим начальное форматирование. При редактировании текста соблюдайте осторожность, чтобы исходный HTML оставался допустимым. Если удаляется HTML в одном из полей, требуется

удалить HTML также в других полях, в противном случае бегущая строка не будет правильно работать.

5 Для указания дополнительных параметров выполните следующие действия:

a Нажмите кнопку "Дополнительно".

Появляется диалоговое окно "Дополнительные параметры бегущей строки".

b Выберите дополнительные параметры и нажмите ОК.

В следующей таблице приведены описания дополнительных параметров.

Дополнительные параметры в рабочем пространстве бегущей строки	Описание
Число циклов	Указывает число повторов прокрутки результатов. По умолчанию число повторов бесконечное. Должно быть указано целое число.
Количество прокруток	Задаёт число пикселей между последовательными перерисовками результатов. Большие значения увеличивают скорость прокрутки, меньшие обеспечивают плавную прокрутку.
Задержка прокрутки	Указывает число мс между последовательными перерисовками результатов. Чем больше значение, тем медленнее прокрутка.
Цвет фона	Указывает используемый цвет фона. В зависимости от того, что поддерживает браузер, можно ввести имя цвета, например yellow (желтый) или blue (синий), либо использовать 6-разрядный шестнадцатеричный формат, например #AFEEEE для бледно-бирюзового цвета (можно не указывать символ # в шестнадцатеричном формате.)
Дополнительные атрибуты бегущей строки	Указывает другие параметры бегущей строки, которые может поддерживать браузер, такие как ALIGN="top middle bottom" для выравнивания бегущей строки по верхнему краю, по середине или по нижнему краю относительно окружающего бегущую строку текста. Также можно добавить HTML для дальнейшей настройки внешнего вида бегущей строки.

6 Установите флажок "Отобразить результаты" для предварительного просмотра представления бегущей строки.

7 Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".

8 Для перемещения или изменения представления бегущей строки (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:

- Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
- Для форматирования внешнего вида представления бегущей строки нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.

Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).
- Для изменения представления бегущей строки нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
- Для удаления представления бегущей строки нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.

9 После внесения изменений сохраните отчет.

Уведомление пользователей об отсутствии данных

В представлении отсутствия результатов можно задать пояснительный текст, отображаемый при отсутствии результатов отчета. Этот текст содержит предназначенную для пользователей информацию об отсутствии данных.

Добавление или изменение представления отсутствия результатов

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Создать макет", выполните одно из следующих действий:
 - Для добавления нового представления отсутствия результатов нажмите кнопку "Добавить представление", выберите "Дополнительно", а затем выберите "Нет результатов".
 - Для изменения существующего представления отсутствия результатов нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.

В рабочем пространстве отображается представление отсутствия результатов.
- 2** Введите пояснительный текст в полях заголовка и основного текста.
- 3** Для предварительного просмотра представления отсутствия результатов перейдите в режим отображения результатов, установив соответствующий флажок.
- 4** Нажмите ОК для возврата на страницу "Макет представлений".
- 5** Для перемещения или изменения представления отсутствия результатов (и других представлений в случае необходимости) на странице выполните следующие действия:
 - Для перемещения представления в другое место на странице просто перетащите представление в нужное место.
 - Для форматирования внешнего вида представления отсутствия результатов нажмите кнопку "Форматировать представление" для данного представления.

Можно указать параметры ячейки, границы, фона и дополнительного форматирования (ширину, высоту, отступ, заполнение справа, заполнение сверху, заполнение снизу).

- Для изменения представления отсутствия результатов нажмите кнопку "Изменить представление" для данного представления.
- Для удаления представления отсутствия результатов нажмите кнопку "Удалить представление" для данного представления.

6 После внесения изменений сохраните отчет.

Шаг 3. Определение приглашений (не обязательно)

Чтобы пользователи Oracle CRM On Demand Answers могли задавать значение фильтра при запуске отчета, определите приглашение для стадии выполнения данного отчета. Приглашения стадии выполнения удобны тем, что в отчете может требоваться различная фильтрация в зависимости от пользователя или дат для выполнения отчета.

Приглашение стадии выполнения отличается от предварительно заданного фильтра тем, что фильтр настраивается при задании определения отчета и не может быть изменен без изменения самого отчета. Например, если для отчета определен запрос типа субъекта, сотрудники получают запрос на выбор значения типа субъекта, которое должно отображаться при запуске отчета. Если предварительно заданный фильтр определен как конкретный тип субъекта, фильтр оказывается жестко заданным и пользователь не может изменить его во время выполнения.

Приглашения можно создавать на странице "Определить приглашения" в Oracle CRM On Demand Answers. Для получения доступа к странице "Определить приглашения" либо создайте новый аналитический отчет, как описано в разделе [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792), либо откройте существующий аналитический отчет в Oracle CRM On Demand Answers.

Существует два типа приглашений:

- **Приглашение для фильтрации столбцов**

Приглашение для фильтрации столбцов обеспечивает общую фильтрацию в столбце отчета. Приглашение для фильтрации столбцов может предлагать для столбца все варианты выбора либо лишь ограниченный набор вариантов выбора. Например, если отчет содержит фильтр "Регион=Восток", выбор в столбце "Город" ограничивается городами, расположенными только в регионе "Восток". Таким образом предотвращается выбор взаимоисключающих фильтров, применение которых может не давать данных.

- **Приглашение с изображением**

Приглашение с изображением содержит изображение, которое пользователь выбирает для выбора критериев отчета. Например, в торговой организации пользователи могут выбирать свои территории на изображении карты для отображения информации о продажах либо выбирать изображение продукта для просмотра информации о продажах этого продукта. Пользователи, которые умеют пользоваться тэгом HTML <map>, могут создавать определения изображений карт.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand Answers приглашения не отображаются на страницах "Определить критерии", "Создать макет", "Определить приглашения" и "Просмотр". Приглашения отображаются при предварительном просмотре анализа и при его выполнении.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Добавление приглашений для фильтров столбцов](#) (см. "[Добавление приглашений фильтров столбцов](#)" на стр. 1022)
- [Добавление приглашений с изображениями](#) (см. "[Добавление приглашений-изображений](#)" на стр. 1024)

Добавление приглашений фильтров столбцов

Приглашения фильтров столбцов позволяют пользователям выбрать значения для фильтрации столбцов в отчете. Можно определить диапазон возможных значений фильтра и способ выбора пользователем значений фильтра для отчета.

Приглашения фильтров столбцов определяются на странице "Определить приглашения" в Oracle CRM On Demand Answers. При наличии нескольких приглашений фильтров столбцов, созданных для отчета, они предоставляются пользователю одновременно в порядке их перечисления сверху вниз.

Добавление или изменение приглашения фильтра столбца

- 1** В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить приглашения" щелкните "Создать приглашение" и выберите "Приглашение фильтра столбца".
- 2** В диалоговом окне "Свойства приглашения" введите заголовок для приглашения фильтра столбца в поле "Заголовок".
Заголовок выводится, когда пользователь выполняет отчет.
- 3** Введите описание в поле "Описание" (необязательно).
- 4** В раскрывающемся списке "Фильтр для столбца" выберите столбец в отчете, который требуется фильтровать. Затем в раскрывающемся списке "Оператор" выберите используемый оператор.
Если требуется, чтобы пользователь выбирал оператор, выберите оператор "*Приглашение пользователя".
- 5** Укажите, как пользователь должен выбирать значения, нажав соответствующий параметр.
Пользователи могут выбирать значения из раскрывающегося списка или путем просмотра вариантов и ввода значения в текстовом поле.

ПРИМЕЧАНИЕ. При выборе из раскрывающегося списка максимально разрешено 1000 значений.

- 6 Установите флажок "Только одно значение", чтобы разрешить пользователю выбор только одного значения.
- 7 В разделе "Какие значения должны отображаться для элемента пользователя" выберите один из следующих вариантов:
- "Нет", чтобы значения не отображались.
Пользователю придется ввести значение.
 - "Все значения", чтобы отображались все возможные значения.
 - "Предельные значения фильтра" или "Результаты SQL" для отображения подмножества значений.

Предельные значения фильтра. Ограничение значений полезно, когда выводятся приглашения для нескольких столбцов или когда результаты уже содержат фильтр. Это предотвращает выбор пользователем значений, в результате обработки которых будут отсутствовать данные. Например, предположим, что отчет содержит столбец страны и столбец города, а также уже содержит фильтр "Страна=Франция". При выборе ограничения значений для фильтра столбца города все варианты ограничиваются только городами во Франции, что предотвращает возможность выбора взаимоисключающих фильтров, например "Страна=Италия" и "Город=Париж". При ограничении значений может потребоваться больше времени для обработки приглашения по сравнению с двумя другими вариантами.

Результаты SQL. Для ограничения значений результатами с инструкцией SQL выберите параметр "Результаты SQL" и введите инструкцию SQL в текстовое поле. При использовании приглашения с результатами SQL применяются следующие условия:

- Приглашения с результатами SQL не могут представлять собой цепочки. Например, при наличии двух приглашений с результатами SQL отфильтрованные значения из одного приглашения не влияют на другое приглашение.
- Если первое приглашение является приглашением с результатами SQL, а второе - обычным приглашением, то результаты второго приглашения ограничиваются до результатов первого приглашения, если для второго приглашения выбран параметр "Предельные значения фильтра". Если первое приглашение является обычным, а второе - приглашением с результатами SQL, то оба приглашения не могут влиять друг на друга.
- Приглашения без результатов SQL всегда могут образовывать цепочки вне зависимости от порядка приглашений.
- Максимальное количество значений для раскрывающегося списка приглашений: 1000. Если результат SQL возвращает более 1000 записей, отображаются только первые 1000 записей.

- 8 Выберите параметры в области "Прочие параметры":

- Установите флажок "Разрешить пользователю ограничение вариантов выбора", чтобы разрешить пользователю ограничивать выбор фильтра. Если этот флажок установлен, пользователям предоставляется список выбора, в котором они могут использовать условия (например, "Начинается с", "Заканчивается на" и "Содержит") для ограничения вариантов выбора.

Ограничение вариантов выбора помогает пользователю найти значения для использования в качестве фильтра. Например, если фильтр содержит все города во Франции, пользователь может ограничить варианты выбора фильтра городами, начинающимися с буквы П.

- Установите флажок "Разрешить пользователю пропускать приглашение", чтобы разрешить пользователю пропускать фильтр столбца.

При этом появляется параметр "Пропустить приглашение". Затем пользователь может выбрать этот параметр, чтобы пропустить выбор для данного фильтра.

- 9 По готовности нажмите ОК.

Приглашение фильтра столбца отображается на странице "Определить приглашения".

- 10 Для просмотра приглашения фильтра столбца нажмите кнопку "Предварительный просмотр анализа".

Для модификации свойств приглашения фильтра столбца

- 1 Нажмите кнопку свойств для приглашения.
- 2 В диалоговом окне "Свойства приглашения" внесите изменения и нажмите ОК.

Для перемещения приглашения фильтра столбца вверх или вниз в порядке выполнения

- С помощью стрелок вверх и вниз определите требуемый порядок приглашений.

Стрелки вверх и вниз появляются только в случае наличия более одного приглашения для анализа.

Для удаления приглашения фильтра столбца

- Нажмите кнопку удаления для приглашения.

Добавление приглашений-изображений

Приглашения-изображения предусматривают отображение изображения, которое пользователи нажимают для выбора критериев своего отчета. Например, на изображении продуктов пользователь может нажать продукт. Выбранный продукт затем используется для фильтрации базового отчета. Для создания приглашения-изображения требуется знать, как применяется тэг HTML <map> для создания определения отображаемых изображений.

Приглашения-изображения определяются на странице "Определить приглашения" в Oracle CRM On Demand Answers. В случае создания нескольких приглашений-изображений для отчета они выполняются в порядке своего расположения в списке (сверху вниз).

Добавление или изменение приглашения-изображения

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить приглашения" щелкните "Создать приглашение" и выберите "Приглашение-изображение".

- 2 В диалоговом окне "Свойства приглашения-изображения" введите заголовок для приглашения-изображения в поле "Заголовок".

Заголовок выводится, когда пользователь выполняет отчет. В него можно включить тэги разметки HTML, такие как ``, `<center>`, `` и `<table>`.

- 3 Введите описание в поле "Описание" (необязательно).

- 4 Введите местоположение и имя изображения в поле "Адрес URL изображения".

Если приглашение-изображение будет использоваться только вами, можно указать местоположение, доступное только для вас, например `c:\mycomputer\temp\map.gif`. Для приглашений-изображений, которые будут доступны для других пользователей, следует указать имя, соответствующее соглашению об универсальном назначении имен (UNC), например `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`, или веб-узел, доступный для всех пользователей, например `http://mycompany.com/imagemap.gif`.

- 5 Введите соответствующие тэги HTML `<map>` и данные в поле HTML.

Выражение HTML `<map>` с элементами `<area>` является обязательным. В каждом элементе `<area>` должны определяться атрибуты `shape=` и `coords=`. В случае определения атрибута `alt=` он должен соответствовать заголовку области. Например:

```
<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 Для извлечения информации об отображаемом изображении из HTML нажмите ссылку "Извлечь отображаемое изображение из HTML".

Диалоговое окно "Свойства приглашения-изображения" разворачивается для отображения заголовков областей, фигур и координат, введенных в поле HTML.

- В случае необходимости можно изменить значения в заголовке области. Этот текст появляется, когда пользователь перемещает указатель мыши над областью изображения.

- Для каждой области в поле "Столбец" введите имя столбца, который будет передаваться при нажатии пользователя, и значение, которое будет использоваться.

ПРИМЕЧАНИЕ. Требуется полностью определить имя столбца в формате *Таблица.Имя столбца*.

- Все имена столбцов, содержащие пробелы, требуется заключить в двойные кавычки. Например:

- Account."Account Country"

- "Отгружено единиц"

- 7 По завершении настройки нажмите ОК.

Приглашение-изображение отображается на странице "Определить приглашения".

- 8** Для просмотра приглашения-изображения нажмите кнопку "Предварительный просмотр анализа".
- При щелчке области изображения отображается базовый фильтр, построенный для этой области. Можно нажать ссылку "Обновить", чтобы просмотреть результаты. Можно изменить критерии фильтра и повторно нажать ссылку "Обновить", чтобы просмотреть, как изменение отражается на результатах.

Изменение свойств приглашения-изображения

- 1** Нажмите кнопку "Свойства" для приглашения.
- 2** В диалоговом окне "Свойства приглашения-изображения" внесите изменения и нажмите ОК.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand Answers приглашения не отображаются на страницах "Определить критерии", "Создать макет", "Определить приглашения" и "Просмотр". Приглашения отображаются при предварительном просмотре анализа и при его выполнении.

Шаг 4. Просмотр отчетов

После создания или изменения отчета его можно просмотреть на странице "Просмотр" в Oracle CRM On Demand Answers.

Просмотр отчета

- В Oracle CRM On Demand Answers щелкните "Шаг 4: просмотр".

После просмотра условий отчета, его макета и пр. можно нажать кнопку "Предварительный просмотр анализа" для просмотра окончательной версии отчета в отдельном окне.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для отображения любых приглашений, определенных в отчете, следует нажать кнопку "Предварительный просмотр анализа".

На странице "Просмотр" также имеется возможность печати или загрузки из сети данного отчета.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Преобразование нестандартных отчетов в общедоступные](#) (на стр. 1027)
- [Завершение анализа](#) (на стр. 1027)

Преобразование нестандартных отчетов в общедоступные

Перед предоставлением доступа к отчету всем сотрудникам проверьте его содержимое и формат, выполнив проверку и получив утверждение у лица, запрашивающего отчет. При проверочном просмотре следует проверить следующие аспекты:

- Отчет содержит все требуемые столбцы.
- Сортировка столбцов выполнена верно.
- Фильтры корректно ограничивают отображение данных.
- На диаграммах данные представлены в удобном для интерпретации виде.

Создаваемые отчеты можно выпускать таким образом, чтобы все сотрудники компании могли их использовать. Такие отчеты отображаются в разделе "Совместные пользовательские анализы" главной страницы отчетов.

Преобразование отчета в общедоступный

- 1 В Oracle CRM On Demand откройте вкладку "Отчеты".
- 2 На главной странице отчетов в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" щелкните ссылку "Анализ проектирования", чтобы открыть Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Oracle CRM On Demand Answers откройте отчет.
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".
- 5 Выберите папку, в которой требуется сохранить отчет.
- 6 Нажмите ОК для сохранения отчета.

При преобразовании отчета в общедоступный он выпускается так, что и другие сотрудники данной компании, которые имеют доступ к папке, в которой сохранен этот отчет, получают доступ к этому отчету. Личный отчет в этом случае также сохраняется в папке "Мои папки" на случай, если потребуется запустить его или изменить для динамического анализа.

Завершение анализа

После завершения определения условий, макета и необязательных приглашений для анализа в Oracle CRM On Demand Answers он сохраняется.

Завершение и сохранение анализа

- 1 В Oracle CRM On Demand Answers на странице "Определить критерии", "Создать макет", "Определить приглашения" или "Просмотр" нажмите кнопку "Готово".

- 2 Выберите папку, в которой требуется сохранить отчет.

СОВЕТ. Сначала следует сохранить отчет как личный, используя "Мои папки". После проверки настройки можно сохранить этот отчет в общедоступных "Общих папках", если требуется разрешить другим пользователям использовать этот отчет, затем удалить его из папок "Мои папки". Отчеты, сохраненные в "Общих папках", доступны по ссылке "Общий пользовательский анализ" в разделе "Пользовательские отчеты и анализ" на главной странице отчетов и являются видимыми для всех работников, имеющих доступ к папке, в которой сохранен отчет.

- 3 Введите имя для отчета.

СОВЕТ. Используйте имя, соответствующее соглашению об универсальном назначении имен, которое смогут распознать все пользователи. Кроме того, в именах отчетов не следует использовать дополнительные пробелы или такие символы, как апостроф.

- 4 Введите краткое описание отчета (не более 2000 знаков). Информация, введенная в качестве имени и описания отчета, появляется в том же виде на главной странице отчетов работников.

СОВЕТ. Используйте описание, чтобы указать пользователям, что отчет содержит исторические данные или данные реального времени.

- 5 Нажмите ОК.

Отчет сохраняется, закрывается окно "Построение и просмотр анализа" и отображается страница "Начало работы с ответами". Пользовательский отчет сохраняется в указанной папке. В дальнейшем можно получить к нему доступ в Oracle CRM On Demand Answers, нажав кнопку "Открыть анализ".

Использование функций в анализе

Функции SQL позволяют выполнять различные вычисления значений столбцов. В этом разделе поясняется синтаксис функций, которые поддерживаются в Oracle CRM On Demand Answers. Поясняется также применение литералов. Имеются функции агрегирования, строковые функции, математические функции, календарные функции для вычисления дат/времени, функции преобразования и системные функции.

Функции могут использоваться в любом месте Oracle CRM On Demand Answers, где допускается использовать формулы или выражения SQL. Например:

- **Формулы столбцов.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка формул столбцов](#) (см. "Создание формул столбцов" на стр. 960).
- **Формулы фильтров.** Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление фильтров к столбцам](#) (см. "Добавление фильтров в столбцы" на стр. 939).
- **Инфоконтейнеры.** Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление фильтров к столбцам](#) (см. "Добавление фильтров в столбцы" на стр. 939).

Имена в формулах

При указании столбца в функции требуется использовать внутреннее имя столбца для формулы. Все столбцы имеют по два разных имени:

- **Отображаемое имя** столбца - это имя, которое отображается в разделе "Активная предметная область" в левой части страницы под именем определенной папки. Эти имена используются в качестве подписей по умолчанию для заголовков столбцов. Эти имена изменяются в зависимости от настройки языка для данного пользователя, а также в соответствии с изменением имен полей, выполняемым администратором Oracle CRM On Demand компании.
- **Имя в формуле** для любого столбца является постоянным, внутренним именем. Эти имена всегда заданы на английском языке. Имена в формулах состоят из двух частей, разделенных точкой. Первая часть соответствует имени папки, а вторая часть соответствует имени столбца. Если в имени папки или в имени столбца содержатся пробелы, соответствующую часть требуется заключить в двойные кавычки. Часть, соответствующая имени папки, в имени для формулы часто, но не всегда, совпадает с отображаемым именем папки.

В следующей таблице содержатся примеры имен в формулах, которые соответствуют определенным именам папок и отображаемым именам столбцов.

Имя папки	Отображаемое имя	Имя в формуле
Субъект	Основной номер телефона	Account."Phone Number"
Субъект	Годовая выручка	Account."Annual Revenue"
Дата создания	Финансовый квартал/год	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Принадлежит пользователю	Идентификатор пользователя	Employee."Employee ID"

Поиск имени в формуле

Для определения имени формулы для столбца сначала добавьте данный столбец в отчет. Выберите "Редактировать формулу" [fx], затем выберите вкладку "Формула столбца" в результирующем диалоговом окне. Имя формулы для этого столбца можно найти в текстовом поле "Формула столбца".

СОВЕТ. При нахождении курсора в диалоговом окне "Формула столбца" нажатие столбца на панели "Действие" вызывает вставку имени формулы столбца непосредственно в текстовое поле в позиции курсора (но столбец не добавляется в список столбцов данного отчета). Эта сокращенная команда действует только в диалоговом окне "Формула столбца", в других диалоговых окнах, где возможен ввод SQL, она не работает.

Дополнительные сведения см. в следующих разделах:

- [Литеральные выражения](#) (на стр. 1030)
- [Функции агрегирования](#) (на стр. 1031)
- [Строковые функции](#) (на стр. 1042)
- [Математические функции](#) (на стр. 1049)
- [Функции даты/времени календаря](#) (на стр. 1056)
- [Функции преобразования](#) (на стр. 1064)
- [Системные функции](#) (на стр. 1065)

Литеральные выражения

Литерал является отличным от null значением, соответствующим заданному типу данных. Литералы обычно представляют значения констант, т. е. их значения берутся *как есть*, без какого-либо изменения. Значение литерала должно соответствовать типу данных, который этот литерал представляет.

В данном разделе описывается, как выражается каждый из типов литералов в Oracle CRM On Demand Answers.

Символьные литералы

Символьный литерал содержит символы, такие как буквы, цифры и специальные символы. Для выражения символьного литерала следует заключить символьную строку в одинарные кавычки ("). Длина литерала определяется количеством символов между одинарными кавычками.

Литералы даты/времени

Стандартом SQL 92 определяются три вида типизированных литералов даты/времени в следующих форматах:

DATE "yyyy-MM-dd"

TIME "hh:MM:ss"

TIMESTAMP "yyyy-MM-dd hh:mm:ss"

Это фиксированные форматы. Для выражения типизированного литерала применяются ключевые слова DATE, TIME или TIMESTAMP с последующей строкой даты/времени, заключенной в одинарные кавычки. Для каждого компонента (кроме года) требуются две цифры даже в том случае, когда значение представляется одной цифрой.

Пример.

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP "2006-01-01 00:00:00" THEN "2006"

ELSE "Pre-2006"

END

Числовые литералы

Числовые литералы представляют значение числового типа данных. Для выражения числового литерала достаточно задать число.

Числовые литералы не заключаются в одинарные кавычки; если заключить литерал в одинарные кавычки, он становится символьным литералом.

Перед числом может стоять знак плюс (+) или минус (-) для указания положительного или отрицательного числа соответственно. Числа могут содержать десятичную точку и десятичные цифры.

Для выражения чисел с плавающей точкой как литеральных констант введите число с последующим символом E (в верхнем или нижнем регистре) и последующим знаком плюс (+) или минус (-) для

указания положительной или отрицательной степени. Не разрешается помещать пробелы между целым числом, буквой *E* и знаком степени.

Примеры:

52

2.98

-326

12.5E6

Функции агрегирования

Функции агрегирования служат для получения сводных результатов и применяются к набору значений. Выражения с вложенным агрегированием на основе применения функций агрегирования к столбцам, для которых в Oracle CRM On Demand Answers предварительно задано правило агрегирования по умолчанию, не допускаются.

Avg

Вычисление среднего значения выражения в наборе результатов. Аргументом должно быть числовое выражение.

Синтаксис

AVG (n_expression)

Здесь

<i>n_expression</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
---------------------	--

AvgDistinct

Вычисление среднего значения выражения без учета повторений. Аргументом должно быть числовое выражение.

Синтаксис

AVG (DISTINCT n_expression)

Здесь

<i>n_expression</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
---------------------	--

BottomN

Ранжирование n наименьших значений выражения, которое служит аргументом, от 1 до n , где 1 соответствует наименьшему числовому значению. Функция BOTTOMN применяется к значениям, возвращенным в наборе результатов.

Синтаксис

BOTTOMN (*n_expression*, n)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

n Любое целое положительное число. Указывает количество числовых значений, ранжированных в наборе результатов; 1 соответствует самому низкому рангу.

ПРИМЕЧАНИЕ. Запрос может содержать только одно выражение BOTTOMN.

Count

Вычисление количества строк, в которых определено значение выражения. Как правило, выражение совпадает с именем столбца; в этом случае возвращается количество строк, содержащих определенные значения на пересечении с данным столбцом.

Синтаксис

COUNT (*expression*)

Здесь

expression Любое выражение.

CountDistinct

Эта функция аналогична функции COUNT, но обеспечивает подсчет только различных значений.

Синтаксис

COUNT (DISTINCT *expression*)

Здесь

expression Любое выражение.

Count (*) (CountStar)

Подсчет количества строк.

Синтаксис

```
COUNT(*)
```

Ниже приведен пример запроса и возвращаемого результата для случая, когда таблица с именем Facts содержит 200000000 строк.

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Вычисление скользящего среднего значения по последним n строкам данных, включая текущую строку.

Для первой строки это среднее значение равно значению числового выражения для первой строки, для второй строки оно вычисляется путем усреднения по первым двум строкам данных, для третьей строки - усреднения по первым трем строкам данных и т. п. По достижении n-й строки это среднее значение вычисляется по последним n строкам данных.

Синтаксис

```
MAVG (numExpr, integer)
```

Здесь

<i>numExpr</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
<i>integer</i>	Любое целое положительное число. Указывает среднее значение по последним n строкам данных.

Max

Вычисление максимального значения (наибольшего числового значения) строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом.

Синтаксис

```
MAX (expression)
```

Здесь

<i>expression</i>	Любое выражение.
-------------------	------------------

Median

Вычисление медианы (срединного значения) для строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом. При четном количестве строк медиана равна среднему значению для двух строк, занимающих срединное положение. Эта функция всегда возвращает вещественное число с двойной точностью.

Синтаксис

MEDIAN (n_expression)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

Min

Вычисление минимального значения (наименьшего числового значения) строк, соответствующих числовому выражению, которое служит аргументом.

Синтаксис

MIN (expression)

Здесь

expression Любое выражение.

NTile

Функция NTILE определяет ранг значения в пределах заданного пользователем диапазона. Она возвращает целые числа, представляющие диапазон рангов. Другими словами, результат запроса, представляющий собой упорядоченный набор данных, разбивается на заданное количество неперекрывающихся зон, содержащих приблизительно равное количество значений.

Синтаксис

NTILE (n_expression, n)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

n Положительное (отличное от нуля) целое число, указывающее количество зон.

Функция возвращает целое число, указывающее ранг в пределах отчетного диапазона (кроме случаев, когда аргумент *n_expression* не определен).

При *n*=100 функция NTile возвращает так называемый *процентиль* (с ранжированием числовых значений от 1 до 100, где 100 соответствует верхней границе упорядоченного набора). Это значение отличается от результатов применения функции percentile в Oracle BI Server, которая соответствует *процентному рангу* в SQL 92 и возвращает значения от 0 до 1.

Percentile

Вычисление процентного ранга для каждого значения числового выражения, которое служит аргументом. Процентный ранг находится в диапазоне от 0 (1-й процентиль) до 1 (100-й процентиль) включительно.

При применении функции PERCENTILE процентиль вычисляется по значениям в наборе результатов запроса.

Синтаксис

```
PERCENTILE (n_expression)
```

Здесь

<i>n_expression</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
---------------------	--

Rank

Вычисление ранга для каждого значения числового выражения, которое служит аргументом. Ранг 1 присваивается наибольшему числу, а каждый следующий ранг - следующему числу в порядке убывания (2, 3, 4,...). Равным значениям присваивается один и то же ранг (например, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

При применении функции RANK ранг вычисляется по значениям в наборе результатов запроса.

Синтаксис

```
RANK (n_expression)
```

Здесь

<i>n_expression</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
---------------------	--

StdDev

Функция STDDEV возвращает стандартное отклонение для набора значений. Возвращаемое значение всегда является вещественным числом с двойной точностью.

Синтаксис

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

Здесь

<i>n_expression</i>	Любое выражение, возвращающее числовое значение.
---------------------	--

- Если задан параметр ALL, стандартное отклонение вычисляется по всем данным в наборе.

- Если задан параметр DISTINCT, при вычислении не учитываются повторяющиеся значения.
- По умолчанию (если не задан ни один из этих параметров) учитываются все данные.

С функцией STDDEV связаны еще две функции:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV и STDDEV_SAMP являются синонимами.

StdDev_Pop

Возвращает стандартное отклонение для набора значений по формуле вычисления дисперсии и стандартного отклонения для генеральной совокупности.

Синтаксис

stdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)

Здесь

numExpr Любое выражение, возвращающее числовое значение.

- Если задан параметр ALL, стандартное отклонение вычисляется по всем данным в наборе.
- Если задан параметр DISTINCT, при вычислении не учитываются повторяющиеся значения.

Sum

Вычисление суммы всех значений числового выражения, которое служит аргументом.

Синтаксис

SUM (n_expression)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

SumDistinct

Вычисление суммы всех значений числового выражения, которое служит аргументом, без учета повторений.

Синтаксис

SUM(DISTINCT n_expression)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

TopN

Ранжирование *n* наибольших значений выражения, которое служит аргументом, от 1 до *n*, где 1 соответствует наибольшему числовому значению.

Функция TOPN применяется к значениям, возвращенным в наборе результатов.

Синтаксис

TOPN (*n_expression*, *n*)

Здесь

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

n Любое целое положительное число. Указывает количество ранжированных значений, отображаемых в наборе результатов; 1 соответствует наивысшему рангу.

Запрос может содержать только одно выражение TOPN.

Выполнение функций агрегирования

Выполнение функций агрегирования сходно с использованием функциональных агрегатов в том, что на входе они получают набор записей, однако вместо вывода единственного агрегата для всего набора записей функции выводят агрегат на основе обнаруженных до текущего момента записей.

В этом разделе описывается процедура запуска функций агрегирования, поддерживаемых в Oracle BI Server.

MAVG

Вычисляет скользящее среднее (среднюю величину) для *n* последних строк набора результатов, включая и текущую строку.

Синтаксис:

MAVG (*n_expression*, *n*)

где:

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

n Положительное целое число. Представляет среднее последних *n* строк данных.

Среднее для первой строки равно результату числового выражения первой строки. Среднее второй строки вычисляется как среднее первых двух строк данных. Среднее третьей строки вычисляется как среднее первых трех строк данных и т. д., пока не будет достигнута строка *n*, для которой среднее вычисляется из *n* последних строк данных.

MSUM

Эта функция вычисляет скользящую сумму для последних *n* строк данных, включая и текущую строку.

Сумма для первой строки равна результату числового выражения первой строки. Сумма второй строки вычисляется как сумма первых двух строк данных. Сумма третьей строки вычисляется как сумма первых трех строк данных и т. д. После достижения строки *n* сумма вычисляется из *n* последних строк данных.

Синтаксис:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Где:

n_expression Любое выражение, возвращающее числовое значение.

n Положительное целое число. Представляет сумму последних *n* строк данных.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция MSUM.

МЕСЯЦ	ВЫРУЧКА	3_MO_SUM
ЯНВ	100.00	100.00
ФЕВ	200.00	300.00
МАР	100.00	400.00
АПР	100.00	400.00
МАЙ	300.00	500.00
ИЮНЬ	400.00	800.00
ИЮЛЬ	500.00	1200.00
АВГ	500.00	1400.00
СЕНТ	500.00	1500.00
ОКТ	300.00	1300.00
НОЯБ	200.00	1000.00
ДЕК	100.00	600.00

RSUM

Эта функция вычисляет скользящую сумму из встреченных до текущего момента записей. Сумма для первой строки равна числовому выражению первой строки. Сумма второй строки вычисляется как сумма двух первых строк данных. Сумма третьей строки вычисляется суммированием первых трех строк данных и т. д.

Синтаксис:

```
RSUM (n_expression)
```

Где:

n_expression Выражение, результатом которого является числовое значение.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RSUM.

МЕСЯЦ	ВЫРУЧКА	RUNNING_SUM
ЯНВ	100.00	100.00
ФЕВ	200.00	300.00
МАР	100.00	400.00
АПР	100.00	500.00
МАЙ	300.00	800.00
ИЮНЬ	400.00	1200.00
ИЮЛЬ	500.00	1700.00
АВГ	500.00	2200.00
СЕНТ	500.00	2700.00
ОКТ	300.00	3000.00
НОЯБ	200.00	3200.00
ДЕК	100.00	3300.00

RCOUNT

Эта функция принимает в качестве входных данных набор записей и вычисляет число записей, встреченных до текущего момента. Ее значение сбрасывается для каждой группы в запросе. Если для какого-либо столбца определен порядок сортировки, приращение этой функции не выполняется для сопредельных идентичных значений в этом столбце. Во избежание этой проблемы отчеты не должны содержать сортировку в отдельных столбцах или должны содержать сортировку во всех столбцах.

Синтаксис:

`RCOUNT (Expr)`

Где:

Expr Выражение с любым типом данных.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RCOUNT.

МЕСЯЦ	PROFIT	RCOUNT
МАЙ	300.00	2
ИЮНЬ	400.00	3
ИЮЛЬ	500.00	4
АВГ	500.00	5
СЕНТ	500.00	6
ОКТ	300.00	7

RMAX

Эта функция в качестве входных данных принимает набор данных и отображает максимальное значение для обработанных до текущего момента записей. Тип данных должен быть пригодным к упорядочиванию.

Синтаксис:

`RMAX (выражение)`

Где:

выражение Выражение любого типа данных. Тип данных должен иметь соответствующий порядок сортировки.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RMAX.

МЕСЯЦ	PROFIT	RMAX
ЯНВ	100.00	100.00
ФЕВ	200.00	200.00
МАР	100.00	200.00
АПР	100.00	200.00
МАЙ	300.00	300.00

ИЮНЬ	400.00	400.00
ИЮЛЬ	500.00	500.00
АВГ	500.00	500.00
СЕНТ	500.00	500.00
ОКТ	300.00	500.00
НОЯБ	200.00	500.00
ДЕК	100.00	500.00

RMIN

Эта функция в качестве входных данных принимает набор данных и отображает минимальное значение для обработанных до текущего момента записей. Тип данных должен быть пригодным к упорядочиванию.

Синтаксис:

RMIN (выражение)

Где:

выражение Выражение любого типа данных. Тип данных должен иметь соответствующий порядок сортировки.

Пример.

В следующем примере показан отчет, в котором используется функция RMIN.

МЕСЯЦ	ПРИБЫЛЬ	RMIN
ЯНВ	400.00	400.00
ФЕВ	200.00	200.00
МАР	100.00	100.00
АПР	100.00	100.00
МАЙ	300.00	100.00
ИЮНЬ	400.00	100.00
ИЮЛЬ	500.00	100.00
АВГ	500.00	100.00
СЕНТ	500.00	100.00
ОКТ	300.00	100.00
НОЯБ	200.00	100.00

ДЕК	100.00	100.00
-----	--------	--------

Строковые функции

Строковые функции выполняют различные символьные преобразования и работают с символьными строками.

ASCII

Преобразует односимвольную строку в соответствующий код ASCII в диапазоне от 0 до 255.

Синтаксис:

`ASCII (character_expression)`

где:

character_expression Любое выражение, которое преобразуется в символ ASCII.

Если символьное выражение преобразуется в несколько символов, возвращается код ASCII, соответствующий первому символу в выражении.

BIT_LENGTH

Возвращается длина указанной строки в битах. Каждый символ Unicode имеет длину 2 байта, т. е. равную 16 битам.

Синтаксис:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

где:

character_expression Любое выражение, которое преобразуется в символьную строку.

CHAR

Преобразует числовое значение от 0 до 255 в символьное значение, соответствующее коду ASCII.

Синтаксис:

CHAR (*n_expression*)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение от 0 до 255.

CHAR_LENGTH

Возвращает длину указанной строки (число символов). При подсчете длины строки не учитываются начальные и конечные пробелы.

Синтаксис:

CHAR_LENGTH (*character_expression*)

где:

character_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение от 0 до 255.

CONCAT

Имеются две формы этой функции. Первая форма служит для конкатенации (сцепления) двух символьных строк. Вторая форма использует символ конкатенации символьных строк для конкатенации более двух символьных строк.

Форма 1, синтаксис:

CONCAT (*character_expression1*, *character_expression2*)

где:

character_expression Выражения, преобразуемые в символьные строки

Форма 2, синтаксис:

string_expression1 || *string_expression2* || ... *string_expressionxx*

где:

string_expression Выражения, преобразуемые в символьные строки и разделенные оператором конкатенации символьных строк || (две вертикальных черты). Сначала выполняется конкатенация первой строки со второй, в результате чего формируется промежуточная строка, с которой выполняется конкатенация следующей строки и т. д.

Пример.

субъект."Имя субъекта" || "-" || субъект."Местоположение субъекта"

Результаты выглядят следующим образом:

Механизм арендной платы – Главное управление

INSERT

Вставка указанной символьной строки в определенное местоположение другой символьной строки с заменой указанного числа символов в целевой строке.

Синтаксис:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

где:

<i>character_expression1</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которую выполняется вставка.
<i>character_expression2</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которая вставляется.
<i>n</i>	Любое положительное целое число, представляющее позицию (число символов от начала первой строки), в которую вставляется часть второй строки.
<i>m</i>	Любое положительное целое число, представляющее число символов в первой строке, которое заменяется второй строкой.

LEFT

Возвращает указанное число символов с левой стороны строки.

Синтаксис:

```
LEFT(character_expression, n)
```

где:

<i>character_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.
<i>n</i>	Любое положительное целое число, представляющее число символов с левой стороны строки, которые возвращаются.

LENGTH

Возвращается длина (число символов) указанной строки. При подсчете длины не учитываются конечные пробелы.

Синтаксис:

LENGTH(character_expression)

где:

character_expression Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

LOCATE

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Если строка не найдена, функция LOCATE возвращает значение 0. Если требуется указать начальную позицию для поиска, используйте функцию LOCATEN.

Синтаксис:

LOCATE(character_expression1, character_expression2)

где:

character_expression1 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это выражение, которое требуется найти в символьном выражении.

character_expression2 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это выражение, в котором выполняется поиск.

LOCATEN

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Эта функция идентична функции LOCATE за исключением того, что поиск начинается с позиции, указанной целочисленным аргументом. Если строка не найдена, функция LOCATEN возвращает значение 0. Возвращаемое числовое значение, определяющее позицию, подсчитывается исходя из того, что первый символ в строке занимает позицию 1 независимо от значения целочисленного аргумента.

Синтаксис:

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

где:

character_expression1 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которую нужно найти.

character_expression2 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которой выполняется поиск.

n Любое положительное ненулевое целое число, представляющее начальную позицию, с которой выполняется поиск выражения.

LOWER

Преобразует символьную строку в нижний регистр.

Синтаксис:

LOWER (character_expression)

где:

character_expression Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

OCTET_LENGTH

Возвращает число битов в 8-битовых единицах (число байтов) указанной строки.

Синтаксис:

OCTET_LENGTH (character_expression)

где:

character_expression Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

POSITION

Возвращает числовое значение, определяющее позицию одной строки в другой строке. Если строка не найдена, функция возвращает значение 0.

Синтаксис:

POSITION(character_expression1 IN character_expression2)

где:

character_expression1 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, которую нужно найти.

character_expression2 Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Это строка, в которой выполняется поиск.

REPEAT

Повторяет указанное выражение *n* раз, где *n* - положительное целое число.

Синтаксис:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Заменяет указанные символы в строке другими указанными символами.

Синтаксис:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

где:

<i>character_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. В этой строке должны быть заменены символы.
<i>change_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Указывает символы в первой строке, которые требуется заменить.
<i>replace_with_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку. Указывает заменяющие символы, используемые для замены символов в первой строке.

RIGHT

Возвращает указанное число символов с правой стороны строки.

Синтаксис:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

где:

<i>character_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.
<i>n</i>	Любое положительное целое число, представляющее число символов с правой стороны первой строки, которые возвращаются.

SPACE

Вставляет пробелы.

Синтаксис:

```
SPACE (integer)
```

где:

integer Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

SUBSTRING

Создает новую строку, начинающуюся с фиксированного числа символов в исходной строке.

Синтаксис:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

где:

character_expression Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

starting_position Положительное целое число, указывающее начальную позицию в первой символьной строке.

Пример.

```
SUBSTRING ("ABCDEF" FROM 3)
```

В результате:

```
CDEF
```

TRIM

Удаляет указанные начальные и/или конечные символы из символьной строки.

Синтаксис:

```
TRIM (type "character" FROM character_expression)
```

где:

<i>type</i>	LEADING	Удаляет указанные начальные символы из символьной строки.
	TRAILING	Удаляет указанные конечные символы из символьной строки.
	BOTH	Удаляет указанные символы (и начальные, и конечные) из символьной строки.
<i>character</i>		Любой одиночный символ. Если в спецификации отсутствует символьная часть или одинарные кавычки, по умолчанию используется пробел.
<i>character_expression</i>		Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

ПРИМЕЧАНИЕ. Синтаксис `TRIM (character_expression)` также является допустимым. В этом случае удаляются все начальные и конечные пробелы.

UPPER

Преобразует символьную строку в верхний регистр.

Синтаксис:

`UPPER (character_expression)`

где:

character_expression Любое выражение, преобразуемое в символьную строку.

Математические функции

Математические функции служат для выполнения математических операций.

Abs

Вычисляет абсолютное значение числового выражения.

Синтаксис:

`ABS (n_expression)`

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Acos

Вычисляет арккосинус числового выражения.

Синтаксис:

ACOS (n_expression)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Asin

Вычисляет арксинус числового выражения

Синтаксис:

ASIN (n_expression)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Atan

Вычисляет арктангенс числового выражения.

Синтаксис:

ATAN (n_expression)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Atan2

Вычисляет арктангенс от y/x , где y - первое числовое выражение, x - второе числовое выражение.

Синтаксис:

ATAN2 (n_expression1, n_expression2)

где:

n_expression (1 и 2) Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Ceiling

Округление нецелочисленного числового выражения до следующего большего целого числа. Если числовое выражение является целым числом, функция Ceiling возвращает это целое число.

Синтаксис:

```
CEILING (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Cos

Вычисляет косинус числового выражения.

Синтаксис:

```
COS (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Cot

Вычисляет котангенс числового выражения.

Синтаксис:

```
COT (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Degrees

Преобразует выражение из радиан в градусы.

Синтаксис:

```
DEGREES (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Exp

Вычисляет значение *e* в указанной степени.

Синтаксис:

EXP (*n_expression*)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Floor

Округление нецелочисленного числового выражения до следующего меньшего целого числа. Если числовое выражение является целым числом, функция FLOOR возвращает это целое число.

Синтаксис:

FLOOR (*n_expression*)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Log

Вычисляет натуральный логарифм от выражения.

Синтаксис:

LOG (*n_expression*)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Log10

Вычисляет логарифм по основанию 10 от выражения.

Синтаксис:

LOG10 (n_expression)

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в
числовое значение.

Mod

Выполняет деление первого числового выражения на второе числовое выражение и возвращает остаток от частного.

Синтаксис:

MOD (n_expression1, n_expression2)

где:

n_expression (1 и 2) Любое выражение, которое преобразуется в
числовое значение.

Pi

Возвращает значение константы - числа Пи (частное от деления длины окружности на диаметр круга).

Синтаксис:

PI()

Power

Выполняет возведение в степень первого числового выражения. Степень указывается вторым числовым выражением.

Синтаксис:

POWER(n_expression1, n_expression2)

где:

n_expression (1 и 2) Любое выражение, которое преобразуется в
числовое значение.

Radians

Преобразует выражение из градусов в радианы.

Синтаксис:

```
RADIANS (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Rand

Возвращает псевдослучайное число в диапазоне от 0 до 1.

Синтаксис:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Возвращает псевдослучайное число, сформированное с использованием иницилирующего значения. Для одинаковых иницилирующих значений генерируются одинаковые наборы случайных чисел.

Синтаксис:

```
RAND (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Round

Округление числового выражения с точностью до n цифр.

Синтаксис:

```
ROUND (n_expression, n)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

n Любое положительное целое число, представляющее число цифр точности (число десятичных разрядов), до которого выполняется округление.

Пример.

```
ROUND (12.358,2)
```

Возвращает:

```
12.36
```

Sign

Возвращает значение 1, если числовое значение аргумента преобразуется в положительное число, значение -1, если числовое значение аргумента преобразуется в отрицательное число, и 0, если числовое значение аргумента преобразуется в ноль.

Синтаксис:

```
SIGN (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Sin

Вычисляет синус числового выражения.

Синтаксис:

```
SIN (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Sqrt

Вычисляет квадратный корень числового значения аргумента. Числовое значение должно преобразовываться в неотрицательное число.

Синтаксис:

```
SQRT (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в неотрицательное числовое значение.

Tan

Вычисляет тангенс числового выражения.

Синтаксис:

```
TAN (n_expression)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

Truncate

Усекает десятичное число для возврата указанного количества десятичных разрядов.

Синтаксис:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

где:

n_expression Любое выражение, которое преобразуется в числовое значение.

n Любое положительное целое число, представляющее количество возвращаемых десятичных разрядов.

Пример.

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Возвращает:

```
12.35
```

Функции даты/времени календаря

Функции даты/времени календаря служат для преобразования данных в типах данных, соответствующих дате, времени и метке времени (тип данных "метка времени" является сочетанием даты и времени).

Все функции дат соответствуют стандарту ISO 8601. В частности, это затрагивает такие функции, как "Неделя_года" и "Неделя_квартала", где начальной неделей года является первая полная неделя, которая включает четверг. Подробные сведения о расчете функций дат см. в стандарте ISO 8601.

Current_Date

Возвращает текущую дату. Дата определяется системой, в которой выполняется Oracle CRM On Demand Answers. Значение не содержит компонента времени.

Синтаксис:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Возвращает текущее время. Время определяется системой, в которой выполняется Oracle CRM On Demand Answers. Значение не содержит компонента даты.

Примечание. Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

`CURRENT_TIME (n)`

где:

- n* Любое целое число, представляющее число цифр, определяющих точность, с которой отображается дробная часть секунд. Аргумент не является обязательным; если аргумент не указан, функция возвращает значение с точностью, заданной по умолчанию.

Current_TimeStamp

Возвращает текущую дату/метку времени. Метка времени определяется системой, в которой работает Oracle CRM On Demand Answers.

Примечание. Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

где:

- n* Любое целое число, представляющее число цифр, определяющих точность, с которой отображается дробная часть секунд. Аргумент не является обязательным; если аргумент не указан, функция возвращает значение с точностью, заданной по умолчанию.

Day_Of_Quarter

Возвращает число (в диапазоне от 1 до 92), соответствующее дню квартала для указанной даты.

Синтаксис:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

DayName

Возвращает название дня недели (на английском языке) для указанной даты.

Синтаксис:

DAYNAME (date_expression)

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

DayOfMonth

Возвращает число, соответствующее дню месяца, для указанной даты.

Синтаксис:

DAYOFMONTH (date_expression)

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

DayOfWeek

Возвращает число от 1 до 7, соответствующее дню недели, для указанной даты. Число 1 соответствует воскресенью, число 7 - субботе.

Синтаксис:

DAYOFWEEK (date_expression)

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

DayOfYear

Возвращает число от 1 до 366, соответствующее дню года, для указанной даты.

Синтаксис:

DAYOFYEAR (date_expression)

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Час

Возвращает число от 0 до 23, соответствующее часу для указанного времени. Например, 0 соответствует 12 AM, 23 соответствует 11 PM.

Синтаксис:

```
HOUR (time_expression)
```

где:

time_expression Любое выражение, преобразуемое во время.

Минута

Возвращает число от 0 до 59, соответствующее минуте для указанного времени.

Синтаксис:

```
MINUTE (time_expression)
```

где:

time_expression Любое выражение, преобразуемое во время.

Месяц

Возвращает число от 1 до 12, соответствующее месяцу для указанной даты.

Синтаксис:

```
MONTH (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Month_Of_Quarter

Возвращает число от 1 до 3, соответствующее месяцу в квартале для указанной даты.

Синтаксис:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

MonthName

Возвращает название месяца (на английском языке) для указанной даты.

Синтаксис:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Сейчас

Возвращает текущую метку времени. Функция NOW эквивалентна функции CURRENT_TIMESTAMP.

Примечание. Данная функция позволяет получить текущее время в процессе выполнения отчета. Использование этой функции вместе с предметной областью аналитики дает возможность избежать кэширования отчета, снижающего производительность.

Синтаксис:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Возвращает число от 1 до 4, соответствующее кварталу года для указанной даты.

Синтаксис:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Секунда

Возвращает число от 0 до 59, соответствующее секундам для указанного времени.

Синтаксис:

```
SECOND (time_expression)
```

где:

time_expression Любое выражение, преобразуемое во время.

TimestampAdd

Функция TimestampAdd прибавляет указанное число интервалов к указанной метке времени. Возвращается одна метка времени.

Синтаксис:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

где:

<i>интервал</i>	Указанный интервал. Допустимые значения: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Любое выражение, преобразуемое в целое число. Представляет число интервалов, которое требуется добавить.
<i>timestamp_expression</i>	Метка времени, являющееся основой для вычисления.

Если в качестве аргументов этой функции передается целочисленное выражение null или выражение-метка времени null, эта функция возвращает значение null.

В простейшем сценарии эта функция прибавляет указанное значение интервала (integer_expression) к компоненту метки времени, соответствующему интервалу. Прибавление недели приводит к прибавлению семи дней, а прибавление квартала - к прибавлению трех месяцев. Отрицательные целочисленные значения приводят к вычитанию (прошедшему времени в результате).

Переполнение указанного компонента (например, превышение значения 60 секунд, 24 часов, 12 месяцев и т. п.) вызывает прибавление соответствующей величины к следующему компоненту. Например, при прибавлении значения к компоненту дня в метке времени данная функция отслеживает переполнение с учетом количества дней в конкретном месяце (включая високосные годы, когда в феврале 29 дней).

При прибавлении компонента месяца к метке времени эта функция проверяет, что результирующая метка времени имеет допустимое число дней для компонента "день". Например, при прибавлении 1 месяца к метке времени 2000-05-31 в результате не получится 2000-06-31, поскольку в июне нет 31 дня. Эта функция уменьшает компонент "день" до последнего дня месяца, в данном примере - 2000-06-30.

Аналогичная ситуация возникает при прибавлении к компоненту года для метки времени с компонентом месяца, равным февралю, и компонентом дня, равным 29 (последним днем февраля в високосном году). Если результирующая метка времени не попадает в високосный год, данная функция уменьшает компонент дня до 28.

Примеры работы функции TimestampAdd:

В следующем примере кода запрашивается метка времени, получаемая в результате прибавления 3 дней к значению 2000-02-27 14:30:00. Поскольку 2000 - високосный год, эта функция возвращает метку времени 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

В следующем примере кода запрашивается результирующая метка времени, когда 7 месяцев прибавляются к 1999-07-31 0:0:0. При этом возвращается метка времени 2000-02-29 00:00:00. Обратите внимание на уменьшение компонента "день" до 29, поскольку в феврале меньшее число дней.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

В следующем примере кода запрашивается результирующая метка времени, когда 25 минут прибавляется к 2000-07-31 23:35:00. При этом возвращается метка времени 2000-08-01 00:00:00. Обратите внимание на распространение переполнения до компонента "месяц".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Функция TimestampDiff возвращает общее количество указанных интервалов между двумя метками времени.

Синтаксис:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

где:

<i>интервал</i>	Указанный интервал. Допустимые значения: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Метка времени, вычитаемая из второй метки времени.
<i>timestamp_expression2</i>	Вторая метка времени. timestamp_expression1 вычитается из этой метки времени для определения разности.

Если этой функции передается выражение-метка времени null, возвращается значение null.

Эта функция сначала определяет компонент метки времени, который соответствует параметру интервала. Например, SQL_TSI_DAY соответствует компоненту "день", а SQL_TSI_MONTH соответствует компоненту "месяц".

Эта функция анализирует компоненты высшего порядка обеих меток времени для вычисления числа интервалов для каждой метки времени. например, если указанный интервал соответствует компоненту "месяц", функция вычисляет общее число месяцев для каждой метки времени путем сложения компонента "месяц" и увеличенного в 12 раз компонента "год".

В заключение функция вычитает общее число интервалов первой метки из общего числа интервалов второй метки.

Функция TimestampDiff округляет результат до следующего целого числа при наличии дробных частей интервала, указывающих на переход через границу интервала. Например, разность в годах между 1999-12-31 и 2000-01-01 равна одному году, поскольку дробная часть года указывает на переход из одного года в другой (из 1999 в 2000). Но разность между 1999-01-01 и 1999-12-31 в годах равна нулю, поскольку дробный интервал попадает в один и тот же год (1999).

При вычислении разности в неделях функцией подсчитывается разность в днях, которая делится на семь перед округлением.

При вычислении разности в кварталах функцией подсчитывается разность в месяцах, которая делится на три перед округлением.

Функция TimestampDiff и пример результатов

В следующем примере кода запрашивается результирующая разность в днях между метками времени 1998-07-31 23:35:00 и 2000-04-01 14:24:00. Функция возвращает значение 610. Обратите внимание, что к результату добавляется дополнительный день в связи с високосным годом (2000).

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Возвращает число (от 1 до 13), соответствующее неделе квартала для указанной даты.

Синтаксис:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Week_Of_Year

Возвращает число (от 1 до 53), соответствующее неделе года для указанной даты.

Синтаксис:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Год

Возвращает год для указанной даты

Синтаксис:

```
YEAR (date_expression)
```

где:

date_expression Любое выражение, преобразуемое в дату.

Пример.

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Функции преобразования

Функции преобразования служат для преобразования значения из одной формы в другую.

Cast

Изменяет тип данных (и для значения, и для значения null) в другой тип данных. Это изменение является обязательным перед использованием значений одного типа данных в функции или операции, ожидающей другой тип данных.

Синтаксис:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

Поддерживаются следующие типы данных, в которые может быть изменено значение:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

В зависимости от исходного типа данных некоторые типы назначения не поддерживаются. Например, если исходным типом данных является строка BIT, типом данных назначения должна быть символьная строка или другая строка BIT.

Пример.

Сначала Annual Revenues приводится к типу INTEGER для удаления десятичных разрядов, затем к типу CHARACTER, чтобы можно было выполнить конкатенацию с символьным литералом (текст "K"):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || " K"
```

IfNull

Проверяет, преобразуется ли выражение в значение null. Если да, назначает выражению указанное значение.

Синтаксис:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Используйте функцию VALUEOF в построителе выражений или фильтре для ссылки на значение переменной сеанса, определенной в Oracle CRM On Demand Answers. Подробнее см. в разделе [Переменные сеанса](#) (на стр. 1069).

В качестве аргументов функции VALUEOF должны использоваться переменные сеанса. Ссылки на переменные сеанса выполняются по именам.

Пример.

Использование значения переменной сеанса с именем NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN "Future" WHEN ... ELSE...END
```

Требуется ссылаться на переменную сеанса по ее полностью определенному имени.

Системные функции

Системные функции возвращают значения, связанные с сеансом.

User

Возвращает идентификатор пользователя для текущего пользователя Oracle CRM On Demand. Этот идентификатор уникальный для каждого пользователя.

Синтаксис:

```
USER ( )
```

Операторы

Операторы применяются для сочетания элементов выражений с целью выполнения определенных типов сравнений в выражении.

Оператор	Функция в выражении
+	Знак плюс для сложения.
-	Знак минус для вычитания

Оператор	Функция в выражении
*	Знак умножения
/	Знак деления
	Конкатенация символьных строк
(Открытая скобка для группирования операторов
)	Закрытая скобка для группирования операторов
>	Знак 'больше' указывает значения большие, чем сравниваемые
<	Знак 'меньше' указывает значения меньше, чем сравниваемые
=	Знак 'равно' указывает одинаковые значения
<=	Знак 'меньше или равно' указывает значения, меньше или одинаковые по отношению к сравниваемым
>=	Знак 'больше или равно' указывает значения, больше или одинаковые по отношению к сравниваемым
<>	Знак 'не равно' указывает, что значение больше или меньше, но не равно
AND	Функция И, указывающая пересечение с одним или несколькими условиями для формирования объединенного условия
OR	Функция ИЛИ, указывающая объединение с одним или несколькими условиями для формирования объединенного условия
NOT	Функция НЕ, указывающая, что условие не выполняется
,	Запятая, применяемая для разделения элементов в списке

Операторы выбора

Операторы выбора представляют собой строительные блоки для создания условных выражений, дающих различные результаты при различных значениях в столбцах.

Case (переключатель)

Эта форма оператора выбора Case называется также формой CASE (поиск). Вычисляется значение выражения1, затем значение выражения WHEN. Если значение выражения1 равно значению какого-либо выражения WHEN, результатом оператора является значение соответствующего выражения THEN.

Если значение выражения1 равно результатам выражений нескольких фраз WHEN, результат оператора определяется только первым соответствием.

Если не наблюдается равенства ни одному выражению WHEN, результатом оператора является значение выражения ELSE. Если выражение ELSE не задано, результатом оператора является неопределенное значение (NULL).

Называется также оператором Case (If).

Синтаксис:

```
CASE выражение1
  WHEN выражение THEN выражение
  {WHEN выражение... THEN выражение...}
  ELSE выражение
END
```

Где:

CASE

Начало оператора CASE. Далее должно следовать выражение и один либо несколько операторов WHEN и THEN, необязательный оператор ELSE и ключевое слово END.

WHEN

Задаёт условие, которое должно быть выполнено.

THEN

Задаёт присваиваемое оператору значение в случае выполнения условия соответствующего выражения WHEN.

ELSE

Задаёт присваиваемое оператору значение при невыполнении условия ни одного оператора WHEN. Если эта часть опущена, по умолчанию принимается равным ELSE NULL.

END

Завершает оператор CASE.

Пример

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
  WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
  WHEN -3 THEN 'Three under par'
  WHEN -2 THEN 'Two under par'
  WHEN -1 THEN 'Birdie'
  WHEN 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'
END
```

В примере выше операторы WHEN должны задавать строгое равенство; условие для оператора WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

является недопустимым, т.к. операторы сравнения не допускаются.

Case (If)

В этой форме оператора Case выполняется проверка всех условий WHEN, и, если условие выполняется, результатом оператора является значение соответствующего выражения THEN.

Если не выполняется ни одно из условий WHEN, результатом оператора является значение по умолчанию, заданное выражением ELSE. Если выражение ELSE не задано, результатом оператора является неопределенное значение (NULL).

Называется также оператором Case (переключатель).

Синтаксис:

```
CASE
  WHEN условие_запроса1 THEN выражение1
  {WHEN условие_запроса2 THEN выражение2}
  {WHEN условие_запроса... THEN выражение...}
  ELSE выражение
END
```

Где:

CASE

Начало оператора CASE. Далее должен следовать один либо несколько операторов WHEN и THEN, необязательный оператор ELSE и ключевое слово END.

WHEN

Задаёт условие, которое должно быть выполнено.

THEN

Присваиваемое оператору значение в случае выполнения условия соответствующего выражения WHEN.

ELSE

Задаёт значение при невыполнении условия ни одного из операторов WHEN. Если эта часть опущена, по умолчанию принимается равным ELSE NULL.

END

Завершает оператор CASE.

Пример

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

END

В отличие от формы 'переключатель' оператора CASE, операторы WHEN в форме 'If' допускают использование операторов сравнения; условие WHEN

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

является допустимым.

Переменные сеанса

Переменные сеанса содержат предварительно определенные значения для пользователя и инициализируются при входе пользователя в Oracle CRM On Demand. После инициализации переменные сеанса остаются неизменными на протяжении всего сеанса. Переменные сеанса являются личными значениями для пользователя, и каждый экземпляр переменной сеанса может быть инициализирован с другим значением для других пользователей. На них можно ссылаться в следующих областях: представления заголовков, представления описаний, фильтры столбцов, формулы столбцов, приглашения информационных панелей и т. д.

Самым частым использованием переменной сеанса является ссылка на нее в условии фильтра столбца отчета, где требуется динамически ограничить результаты. Ограничение основывается на значении переменной сеанса, такой как текущий финансовый год и месяц.

Ссылка на переменную сеанса создается с использованием синтаксиса NQ_SESSION.{Имя переменной}. Чтобы использовать ее в формуле столбца, ссылка создается с помощью синтаксиса VALUEOF(NQ_SESSION.Имя переменной).

CURRENT_DT

Текущие дата и время.

COMPANY_LANG

Язык по умолчанию для компании.

COMPANY_TIMEZONE

Часовой пояс по умолчанию для компании.

COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Страна по умолчанию для компании.
CURRENT_MONTH	Текущий финансовый месяц сеанса для пользователя. Значения находятся в диапазоне от 1 до 12.
CURRENT_QTR	Текущий финансовый квартал сеанса для пользователя. Значения находятся в диапазоне от 1 до 4.
CURRENT_YEAR	Текущий финансовый год сеанса для пользователя. Четырехзначное значение, например 2011.
DISPLAYNAME	Имя текущего пользователя.
LAST_QTR	Предыдущий квартал.
LAST_QTR_YEAR	Год предыдущего квартала.
LAST_YEAR	Предыдущий год.
NEXT_QTR	Следующий квартал.
NEXT_QTR_YEAR	Год следующего квартала.
NEXT_YEAR	Следующий год.
QAGO	Последний квартал.
QTR_BEFORE_LAST	Позапрошлый квартал.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Год позапрошлого квартала.
REPLUSER	Идентификатор входа в систему текущего пользователя.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Смещение (в минутах) между штампом времени сервера и штампом времени компании по умолчанию. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.
USER_ALIAS	Псевдоним текущего пользователя.
USER_COMPANY_CURCY	Валюта по умолчанию для компании.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Смещение (в минутах) между штампом времени пользователя и штампом времени компании по умолчанию. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.
USER_DEFAULT_CURCY	Валюта по умолчанию для пользователя.

USER_FISCAL_CALENDAR	Первый месяц финансового года текущего пользователя.
USER_LANG	Язык по умолчанию для пользователя.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Смещение (в минутах) между штампом времени пользователя и штампом времени сервера. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.
USER_TIMESTAMP	Штамп времени пользователя на основе часового пояса, определенного в профиле пользователя. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.
USER_TIMEZONE	Описание часового пояса, определенное в профиле пользователя. Значение этой переменной задается при входе в систему. Во время сеанса эта переменная не обновляется.
YAGO	Последний год.
YEAR_MINUS_THREE	Три года назад.
YEAR_MINUS_TWO	Два года назад.
YEAR_PLUS_TWO	Два года вперед от текущей даты.

О производительности отчетов

Производительность отчетов важна для компаний с большими объемами данных и числом пользователей. Чем обширнее и сложнее становятся потребности в отчетах, тем важнее производительность отчетов. Понимание того, как Oracle CRM On Demand Answers эффективно обеспечивает устойчивость данных и обрабатывает их с помощью кэширования и разнесения во времени, помогает создавать отчеты с максимальной возможной производительностью.

В этом разделе описывается встроенный механизм кэширования, обеспечивающий быструю реакцию системы, а также ожидаемую производительность во время ночного обновления и при использовании предметных областей отчетов вместо предметных областей аналитики. Дополнительные сведения о производительности отчетов см. в разделе [Оптимизация производительности](#) (на стр. 1073).

О кэшировании

При выполнении отчетов и запросов с использованием предметных областей аналитики результаты запросов кэшируются. Кэширование запросов позволяет Oracle CRM On Demand Answers быстрее выполнять последующие запросы, не обращаясь к базе данных повторно. Это обеспечивает сокращение

времени для ответа на запрос. Помимо этого, данная функция сберегает сетевые ресурсы и сокращает трудоемкую обработку базы данных. Запросы не обязаны быть идентичными для получения преимуществ от кэширования. Даже в случае подмножества выполненного ранее запроса с условием фильтра или того же запроса с меньшим числом столбцов может использоваться кэш, созданный для предыдущего запроса. Просмотр данных полностью учитывается при кэшировании запросов. Поскольку база данных обновляется путем приращения, кэш запросов очищается и повторно заполняется при последующем выполнении нового набора запросов.

Кэширование запросов поддерживается только для отчетов и запросов, использующих предметные области аналитики. Для отчетов и запросов в реальном времени кэш запросов не применяется. Однако для запросов и отчетов как в реальном времени, так и исторических используется кэш веб-сервера. Кэш веб-сервера отличается от кэша запросов, поддерживаемого Oracle CRM On Demand Answers. Кэш веб-сервера для запросов в реальном времени или исторических запросов существует не менее 10 минут после создания или использования, но очищается через 60 минут. Некоторые запросы могут очищаться быстрее, чем через 60 минут, в зависимости от количества выполняемых запросов.

Аналитические (исторические) отчеты в сравнении с отчетами формирования отчетов (в реальном времени)

Запросы, выполняемые с использованием аналитических (исторических) предметных областей, быстрее по сравнению с запросами, где используются отчетные (в реальном времени) предметные области. Предметные области аналитики используют специальное хранилище данных, разработанное и оптимизированное исключительно для анализа и формирования отчетов. Предметные же области в реальном времени используют базу данных, оптимизированную для поддержки оперативных операций, где небольшой объем записей считывается, записывается и обновляется предельно быстро. Поэтому при использовании предметных областей в реальном времени возникает конкуренция запросов за ресурсы базы данных, которая должна также обеспечивать обновление транзакций Oracle CRM On Demand, что влияет на производительность как Oracle CRM On Demand, так и запросов в реальном времени. В связи с необходимостью поддерживать использование в отчетах самых актуальных данных предметные области в реальном времени не обеспечивают кэширование запросов, что дополнительно уменьшает проблемы производительности запросов даже для идентичных запросов.

Используйте предметные области в реальном времени только тогда, когда действительно важно получить самые актуальные данные с точностью до минуты или когда исторические предметные области не соответствуют имеющимся потребностям в отчетах.

Производительность отчетов во время ночного обновления

На производительность запросов отчетов в реальном времени сильно влияет процесс ночного обновления, поскольку данные, которые должны быть извлечены по запросу, считываются в это время также этим процессом для заполнения хранилища данных, обеспечивающего исторические предметные области. А на производительность запросов исторических отчетов процесс ночного обновления не влияет, поскольку в начале ночного обновления делается снимок хранилища данных и пользователи перенаправляются к этой реплицированной копии. По завершении ночного обновления пользователи перенаправляются в обновленное хранилище данных автоматически. Эта функция прозрачна для пользователей.

Оптимизация производительности

При каждом обращении к отчету или анализу данные извлекаются из базы данных, управляемой сервером отчетов, и отображаются на странице. Чем сложнее анализ, тем больше времени занимает запрос в базу данных, извлечение и представление данных. В этой теме даются рекомендации по созданию отчетов, которые отображаются как можно быстрее.

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Просмотрите встроенные отчеты, доступные в Oracle CRM On Demand. Это типовые отчеты, охватывающие большую часть потребностей в отчетах.
- Пройдите учебные курсы.
- Продумайте свои потребности в отчетах сообщения и утвердите их, как положено.
- Проверьте параметры настройки браузера – он должен быть настроен на быстроедействие.
- Ознакомьтесь с вопросом производительности отчетов. Дополнительные сведения см. в разделе [О производительности отчетов](#) (на стр. 1071).

О предметных областях

Можно использовать два типа предметных областей в зависимости от потребностей в отчетах и потребностей бизнеса.

По возможности, для создания отчетов следует использовать предметные области анализа. Они хранятся в специальном информационном хранилище, которое настроено для оптимально быстрой обработки запросов. Информационное хранилище, используемое для предметных областей анализа, обновляется ежедневно, и отчеты, создаваемые в этих предметных областях, отображаются быстрее, чем в предметных областях отчетов даже в случае больших и сложных запросов.

Предметные области отчетов хранятся в той же базе данных, в которой выполняются все другие транзакции пользователя для приложения, следовательно, происходит конкуренция за ресурсы. Таким образом, быстроедействие меняется в зависимости от времени извлечения данных для отчетов.

Рекомендации по использованию предметной области отчетов

При использовании предметной области отчетов соблюдайте следующие рекомендации:

- По возможности используйте поля из папок (расширенных) адресов.
- Если возможно, сведите к минимуму использование следующих элементов:
 - Поля пользовательских списков выбора.
 - Поля из любой папки "Принадлежит пользователю". Вместо этого используйте поле "Владелец".
 - Поля из папки "Основной контакт" в папке "Субъект".
 - Функции CAST для полей "Дата" или "Дата/время".
 - Поля "Родительская организация", "Последнее изменение:", "Создано" и "Руководитель".
 - Поля из папок типов даты, например "Дата создания" и "Дата закрытия".

Хотя эти папки дают удобный способ группирования атрибутов даты (неделя, месяц, квартал или год), их использование усложняет запрос и отражается на скорости создания отчета. Вместо этого используйте поля "Дата" или "Дата/время" из основной папки типа записи, когда возможно. Например, откройте предметную область "Возможность" и выберите поле "Дата закрытия" в папке "Возможности" вместо поля из папки "Дата закрытия".

Рекомендации по повышению производительности

Для повышения производительности соблюдайте следующие рекомендации:

Поэтапное создание отчетов

Выполните следующие шаги.

- Начните с малого и тестируйте отчет по мере его создания. Начните с нескольких полей и проверьте их перед добавлением дополнительных столбцов.
- Проверьте свои фильтры, чтобы определить наилучшую последовательность их использования.
Разные последовательности могут увеличивать или уменьшать производительность, но определить это можно только методом проб и ошибок.

Сведение к минимуму полей или столбцов из разных типов записей

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Столбцы.** Выбор столбцов из разных типов записей для анализа усложняет запрос данных. Это может отразиться на скорости вывода результатов. Следует учитывать это при включении в отчет полей из разных типов записей.
- **Селекторы столбцов.** Все селекторы столбцов должны принадлежать к одному типу записи. По возможности не следует использовать селектор столбцов, который связан с другим типом записи.
- **Приглашения.** Старайтесь делать все ссылочные поля приглашений в пределах папки того же типа записи.

Использование индексированных полей

Выполните следующие шаги.

- Используйте индексированное поле для фильтрации данных в отчетах в реальном времени.
Индексированные поля оптимизируются, поэтому результаты отчета выводятся быстрее.
- Заранее спланируйте настройку данных, чтобы гарантировать хранение правильных данных в индексированных полях.
Соблюдение этих рекомендаций поможет создавать отчеты, которые используют индексированные поля, включая их наилучшим образом. В системе Oracle CRM On Demand предусмотрено также ограниченное число пользовательских индексированных полей. Их число меняется в зависимости от типа поля и типа записи.

Ограничение иерархии организации пятью уровнями

Чем выше находится пользователь в иерархии организации, тем больше данных возвращается и медленнее выполняется отчет. Поэтому ограничьте иерархию максимум пятью уровнями.

Использование фильтров

Фильтры ограничивают объем возвращаемых данных во время анализа. Фильтрация может ускорить выполнение отчета.

- Примените фильтры на первом шаге создания отчета. Если объем данных компании велик, сначала примените фильтры, и только после этого используйте предварительный просмотр отчета.
- Установите приоритетом самый значимый тип записи. Например, в предметной области "Операции" фильтруйте операции.
- Сначала выберите самые ограничительные фильтры, а затем, после экспериментирования, ослабьте ограничения, как требуется.

При добавлении фильтров учитывайте следующие рекомендации:

- Если фильтр ссылается на столбец с базовой CASE-формулой, этот фильтр может серьезно повлиять на скорость вывода отчетов, в зависимости от формулы и связанной обработки. При фильтрации поля с CASE-инструкцией или другой формулой, поэкспериментируйте, чтобы влияние этой фильтрации на производительность обработки отчетов.
- Перед использованием CASE-формулы задайте себе следующие вопросы:
 - Можно ли выполнить эту классификацию в Oracle CRM On Demand, используя функцию потока операций?
 - Нужен ли код классификации в других отчетах? Если да, подумайте о создании нового столбца и потока операций для заполнения столбца.
- Отчет, который фильтрует пользовательское поле "Дата", может работать быстрее, чем подобный отчет, который фильтрует пользовательское поле "Дата и время", потому что все поля "Дата и время" включают преобразование часовых поясов, что замедляет работу. Поэтому, при возможности, фильтруйте пользовательские поля "Дата" вместо полей "Дата и время".
- Старайтесь не использовать условие OR (ИЛИ) для разных типов записей или столбцов (например, SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Вместо этого попробуйте сделать следующее:
 - Удалите условие OR и выполните дальнейшую классификацию в сводной таблице.
 - Разбейте отчет на несколько отчетов меньшего размера, а затем объедините результат, используя объединенную аналитику.

Соблюдайте рекомендации при определении приглашений

Приглашения (запросы) для отчета можно определить на шаге 3 страницы "Построение и просмотр анализа" в Oracle CRM On Demand. Эти приглашения позволяют пользователям, которые обращаются к окончательному отчету, сделать выбор, чтобы ограничить данные в отчете. При выполнении отчета, использующего приглашения, быстродействие зависит от продолжительности обработки приглашений и отчета.

При добавлении приглашений к своему отчету, выполните следующие действия:

- Сократите число приглашений, используемых для отчета.
- Избегайте использования изображений с высоким разрешением для приглашений-изображений. Рекомендуется, чтобы разрешение изображения для отчета не превышало 100 точек на дюйм, а лучше использовать изображения с разрешением 50 точек на дюйм или ниже.
- При определении приглашений в меню "Какие значения должны отображаться для пользователя" выбирает "Нет" или "Все значения" для максимальной производительности. Старайтесь не использовать параметр "Предельные значения фильтра". Этот параметр ограничивает выбор для приглашений, которые отображаются в отчете. Ограничение основано на других фильтрах и приглашениях, которые применяются к отчету. Если отчет содержит большой объем данных, этот параметр может замедлить вывод отчета.

При выборе параметра "Нет", "Все значения" или "Предельные значения фильтра" рекомендуется найти баланс между скоростью вывода отчета и оптимальным количеством нужных значений для вывода в отчете.

Введение ссылок на детализацию для подробных отчетов

Вместо создания отчетов с длинным списком таблиц данных, диаграмм и графиков поступайте следующим образом:

- Спроектируйте предварительный отчет, чтобы показать сводную информацию или тенденции, и дайте пользователям опробовать детализацию.
- Постройте отчеты с более детальной информацией для данных из первого отчета. Затем введите ссылки детализации в сводный отчет.

Следующая процедура описывает, как связать отчеты с таблицами.

Чтобы связать отчеты с таблицами

- 1 Щелкните значок "Формат столбца", чтобы открыть диалоговое окно "Свойства столбца".
- 2 Откройте вкладку "Формат столбца".
- 3 В раскрывающемся списке "Тип взаимодействия значений", выберите "Переход".
- 4 В поле "Перейти к другому анализу" найдите подробный отчет, который хотите развернуть, и затем нажмите ОК.

Следующая процедура описывает, как связать отчеты с диаграммами.

Чтобы связать отчеты с диаграммами

- 1 Щелкните значок "Дополнительные параметры отображения диаграмм" на странице "Изменение диаграммы" (в панели "Анализ: название отчета" на левой стороне страницы).
- 2 Перейдите на вкладку "Взаимодействие".
- 3 Выберите "Переход" и найдите подробный отчет для детализации из диаграммы.

Ограничение числа операций настройки

Расширенные возможности позволяют объединять запросы. Затем можно выполнить настроечные операции, такие как объединения, пересечения и другие действия соединения на тех запросах, чтобы построить окончательный отчет. Чем больше результатов запросов объединяется, тем дольше обработки для выполнения окончательного отчета. Для максимально быстрой обработки ограничьте число операций настройки (не более трех).

Уточнение кода HTML и описаний

При использовании HTML в сочетании с SQL, выполните следующие действия:

- Удостоверьтесь, что код HTML ясен и точен и не содержит ненужных тегов и лишней информации.
- Проверьте ясность и точность описаний и отсутствие в них ненужных инструкций.

Точные описания делают указанное форматирование более эффективным и уменьшают проблемы производительности.

Удаление столбцов в сводных таблицах

Сводные таблицы позволяют просматривать разные представления отчета без создания нескольких отчетов, но это также может повлиять на производительность. При возможности удаляйте столбцы, которые не используются в самой сводной таблице, из критериев отчета (на шаге 1 "Определение критериев").

Использование диаграммы сводных результатов

При возможности для каждой сводной таблицы, которая требует диаграмму, используйте параметр "Построить диаграмму сводных результатов" вместо создания отдельного представления диаграммы. Несколько диаграмм в отчете потребуют больше обработки, потому что приложение Oracle CRM On Demand должно создавать диаграммы отдельно, а не одновременно со сводной таблицей.

Возможность масштабирования отчетов

Возможна ситуация, что отчеты хорошо выполняются при проверке, когда еще не импортированы все производственные данные. После импорта всех производственных данных увеличенный объем данных неблагоприятно отражается на производительности. Если система Oracle CRM On Demand находится на стадии внедрения, выберите время для повторного тестирования и настройки отчетов после импорта всех производственных данных.

Использование оптимизированных полей кода и UTC в фильтрах

Многие предметные области содержат специальные поля в размерностях, которые оптимизированы, чтобы сократить время запроса при их использовании в фильтрах. Оптимизированные поля начинаются словом *Код* или заканчиваются словом *UTC*. Например, размерность "Организация" имеет поле "Тип организации". Также имеется поле "Код типа организации", которое является оптимизированной версией поля "Тип организации". И оптимизированные, и неоптимизированные поля обеспечивают в отчетах одинаковые результаты, но использование оптимизированного поля в фильтре ускоряет создание запросов. Скорость этого метода больше, чем при использовании неоптимизированного поля.

Использование этих полей в условиях фильтрации уменьшает дополнительные табличные объединения и исключает преобразования меток времени на основе часового пояса компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Оптимизированные поля поддерживают перевод с языка на язык для всех поддерживаемых языков, но не поддерживают переименование типа записи.

Чтобы определить, существуют ли оптимизированные поля фильтрации для определенной предметной области отчетов, см. раздел *Оптимизированные поля фильтрации* в интерактивной справке для этой предметной области.

15 Информационные панели

На главной странице информационных панелей отображается список информационных панелей, доступных текущему пользователю. На информационных панелях могут отображаться сохраненные запросы, изображения, диаграммы, таблицы, текст из Oracle CRM On Demand Answers и ссылки на веб-узлы и документы. *Информационная панель* состоит из одной или нескольких страниц, которые представлены в виде вкладок вдоль верхнего края информационной панели.

В Oracle CRM On Demand включен набор встроенных информационных панелей. Кроме того, пользователи, ролям которых предоставлены полномочия "Управление информационными панелями", могут создавать интерактивные информационные панели с возможностью пользовательской настройки представлений корпоративной и внешней информации. Такие пользователи могут добавлять содержимое к интерактивной информационной панели с помощью редактора информационных панелей в Oracle CRM On Demand Answers, перетаскивая содержимое с панели выбора на страницу макета информационной панели. Страница макета состоит из столбцов, предназначенных для упорядоченного размещения содержимого, а каждый столбец состоит из разделов, в которых представлено содержимое. Внешний вид информационной панели, в частности, цвета фона и размер шрифта, определяется стилями. Изменить внешний вид информационной панели можно также в диалоговом окне косметического форматирования.

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменить предусмотренные в Oracle CRM On Demand встроенные информационные панели невозможно.

Содержимое интерактивных информационных панелей подразделяется на три типа.

- Объекты информационных панелей
- Содержимое, сохраненное в каталоге презентаций Oracle CRM On Demand
- Представления папок в каталоге презентаций Oracle CRM On Demand

Ограничения, применяемые при создании или просмотре информационных панелей

При создании или просмотре интерактивных информационных панелей следует учитывать следующие ограничения:

- Пользователь, который создает или изменяет интерактивную информационную панель, может добавлять на нее любые отчеты, к которым ему предоставлен доступ.

Отчеты хранятся в папках, доступ к которым определяется ролями пользователей. Полномочие на управление информационными панелями (позволяющее пользователю создавать и изменять интерактивные информационные панели) не включает в себя полномочие на управление пользовательскими отчетами (предоставляющее полный доступ ко всем отчетам и папкам отчетов в общей папке в масштабах компании). Подробнее о просмотре папок см. в разделах [Отчеты](#) (на стр. 765) и [Настройка видимости общих папок отчетов для пользователей](#) (см. "Настройка видимости для пользователя совместно используемых папок отчетов" на стр. 782).

- Отчеты, добавленные на информационные панели, могут быть скрыты для некоторых пользователей в компании. Доступ к отчетам зависит от роли пользователя.

Если роль пользователя не позволяет просматривать определенный отчет на информационной панели, на информационной панели отображается сообщение об ошибке.

- Если добавленный на информационную панель отчет удален, при редактировании информационной панели в редакторе информационных панелей рядом с именем этого отчета отображается восклицательный знак (!). При просмотре информационной панели отображается сообщение об ошибке.
- Периоды в отчетах могут основываться на финансовом календаре компании, который отличается от стандартного календаря. Например, финансовый год компании мог начинаться 1 июня каждого календарного года. Если недавно компания перешла на использование финансового календаря с другим началом года в Oracle CRM On Demand, следует тщательно проверить исторический анализ, если он охватывает несколько лет. Если данные в отчетах основаны на предыдущем финансовом календаре, их невозможно будет согласовать с данными, для которых используется новый финансовый календарь.

В следующей таблице приведены определения терминов, используемых при работе с редактором информационных панелей в Oracle CRM On Demand Answers.

Термин	Определение
Столбцы	Столбцы служат для упорядоченного размещения содержимого информационной панели. (Содержимое представлено в разделах внутри столбцов.) На странице информационной панели можно создать любое количество столбцов. На каждой новой странице информационной панели автоматически создается один столбец с одним разделом без содержимого. Столбцы, используемые на информационных панелях, не связаны со столбцами, используемыми в отчетах.
Объекты информационных панелей	Объекты информационных панелей - это элементы, представленные только на информационных панелях. Примерами объектов информационных панелей являются разделы с содержимым и ссылками для перемещения.
Папки	Папки представляют собой структурные единицы для хранения содержимого каталога презентаций Oracle CRM On Demand, например запросов, созданных с помощью Oracle CRM On Demand Answers. Папка аналогична каталогу UNIX или папке Microsoft Windows.
Страницы	<p>Страницы состоят из столбцов и разделов, в которых представлено содержимое информационной панели. Каждая информационная панель включает хотя бы одну страницу. В редакторе информационных панелей страницы представлены вкладками, расположенными вдоль верхнего края информационной панели. Наличие нескольких страниц позволяет структурировать содержимое. Например, могут быть следующие страницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Одна страница для хранения результатов из Oracle CRM On Demand Answers для повседневного обращения ■ Вторая страница для хранения ссылок на веб-узлы поставщиков

Термин	Определение
	<ul style="list-style-type: none"> Третья страница для хранения ссылок корпоративной сети
Результаты	Результаты, называемые также отчетами, представляют собой выходные данные, возвращенные с сервера Oracle CRM On Demand. Результаты должны соответствовать критериям запроса, заданным с помощью Oracle CRM On Demand Answers. По умолчанию результаты представлены на информационной панели в формате таблицы. Можно также отображать результаты в других форматах, например, в виде диаграмм. Результаты можно просматривать, анализировать, сохранять, распечатывать и загружать в электронные таблицы.
Разделы	В макете информационной панели разделы отображаются в столбцах. Разделы служат для структурирования содержимого в пределах столбца. Содержимое разделов можно перетаскивать с панели выбора.
Стили	Стили определяют формат отображения информационных панелей и результатов, в частности, цвет текста и ссылок, тип и размер шрифта, рамки таблиц, цвета и атрибуты схем и т. п. Структура стилей создается посредством папок, которые содержат каскадные таблицы стилей (файлы с расширением .css), изображения и шаблоны диаграмм. При форматировании результатов в Oracle CRM On Demand Answers можно переопределить некоторые элементы в таблицах стилей, например, рамки таблиц и размер шрифта.
Каталог презентаций	<p>Каталог презентаций Oracle CRM On Demand служит для хранения содержимого, создаваемого посредством Oracle CRM On Demand Answers. Содержимое каталога презентаций подразделяется на следующие типы:</p> <ul style="list-style-type: none"> Запросы, создаваемые с помощью Oracle CRM On Demand Answers Фильтры, применяемые к результатам Сведения об информационных панелях

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- Управление информационными панелями (на стр. 1081)
- Отчеты (на стр. 765)

Управление информационными панелями

Пользователи, роли которых предоставлены полномочия "Управление информационными панелями", могут создавать и редактировать интерактивные информационные панели в редакторе информационных панелей Oracle CRM On Demand Answers. Для управления информационными панелями выполните следующие задачи.

- Создание интерактивных информационных панелей (на стр. 1082)

- [Добавление страниц к интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1084)
- [Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1085)
- [Переименование объектов информационных панелей](#) (на стр. 1097)
- [Удаление объектов информационных панелей](#) (на стр. 1098)
- [Изменение свойств интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1099)
- [Изменение параметров вывода в формат PDF и печати для интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1098)
- [Создание приглашений для интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1102)
- [Изменение имени или описания интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1105)
- [Просмотр интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1106)
- [О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1106)
- [О предметных областях в отчетах](#) (на стр. 798)
- [Замечания о работе с предметными областями](#) (на стр. 1107)

Создание интерактивных информационных панелей

В этом разделе приведены инструкции по созданию новой интерактивной информационной панели

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура создания интерактивной информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Информационная панель".
- 2 На странице "Информационная панель" нажмите ссылку "Управлять информационными панелями".
- 3 На странице "Управление информационными панелями" выберите "Новая информационная панель".
- 4 На странице редактирования информационных панелей введите имя и описание информационной панели, затем нажмите "Сохранить".
Снова отображается страница "Управление информационными панелями".
- 5 На странице "Управление информационными панелями" нажмите ссылку "Проектирование" для созданной информационной панели.
Редактор информационных панелей Oracle CRM On Demand Answers отображается в отдельном окне, независимом от других страниц Oracle CRM On Demand. Вверху страницы отображается имя новой информационной панели.

ПРИМЕЧАНИЕ. Только что созданная информационная панель содержит одну страницу без данных. Если информационная панель содержит только одну страницу, имя этой страницы не отображается на вкладке вверху информационной панели. Имена страниц отображаются вверху информационной панели только при наличии на ней нескольких страниц.

ПРИМЕЧАНИЕ. Максимальное количество информационных панелей для отображения в раскрывающемся меню информационных панелей составляет 199. Если создано большее количество информационных панелей, доступ к ним с помощью этого меню невозможен.

После создания информационной панели можно добавить к ней содержимое. Об управлении содержимым информационных панелей, настройке внешнего вида информационных панелей и добавлении страниц к информационным панелям см. в указанных ниже разделах.

- [Добавление страниц к интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1084)
- [Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1085)
- [Изменение свойств интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1099)
- [Создание приглашений для интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1102)

Перемещение в редактор информационных панелей

В редакторе информационных панелей в Oracle CRM On Demand Answers можно добавлять содержимое к интерактивным информационным панелям. Можно также настраивать внешний вид интерактивных информационных панелей, переименовывать и удалять объекты на них.

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменить предусмотренные в Oracle CRM On Demand встроенные информационные панели невозможно.

В этом разделе приведены инструкции по перемещению в редактор информационных панелей для работы с существующими интерактивными информационными панелями. О создании новых информационных панелей см. в разделе [Создание информационных панелей](#) (см. "[Создание интерактивных информационных панелей](#)" на стр. 1082).

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура перемещения в редактор информационных панелей

- 1 Перейдите на вкладку "Информационная панель".
- 2 На странице "Информационная панель" нажмите ссылку "Управлять информационными панелями".
- 3 На странице "Управление информационными панелями" в меню уровня записи для информационной панели, которую необходимо отредактировать, выберите "Проектирование".

Редактор информационных панелей Oracle CRM On Demand Answers отображается в отдельном окне, независимо от других страниц Oracle CRM On Demand.

Ниже приведено описание процедуры выбора страницы информационной панели для работы в редакторе.

Выбор страницы информационной панели

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выполнить это действие в процессе работы со страницей информационной панели, сохраняются все изменения, внесенные на этой странице.

- В раскрывающемся списке "Страница" рядом с именем информационной панели на странице редактора информационных панелей выберите страницу, которую требуется отредактировать.

Добавление страниц к интерактивным информационным панелям

К интерактивной информационной панели можно добавлять страницы.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура добавления страниц к интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 В верхней части страницы редактора информационных панелей нажмите значок добавления страницы информационной панели.



- 3 Введите имя и описание страницы информационной панели.
- 4 Нажмите кнопку ОК.

На информационной панели отображается новая страница.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если информационная панель содержит только одну страницу, имя этой страницы не отображается на вкладке. Вкладки появляются только при наличии нескольких страниц и служат для перемещения между страницами путем выбора соответствующей вкладки.

Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели

В следующих разделах приведены инструкции по добавлению и отображению содержимого на страницах интерактивной информационной панели

ПРИМЕЧАНИЕ. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия "Управление информационными панелями".

- [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083)
- [Добавление страниц к интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1084)
- [Настройка внешнего вида страниц интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1086)
- [Задание условий отображения содержимого на страницах интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1088)
- [Добавление ссылок для направляемого перемещения к страницам интерактивных информационных панелей](#) (см. "Добавление к страницам интерактивных информационных панелей ссылок для направляемого перемещения" на стр. 1089)
- [Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений к страницам интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1089)
- [Добавление представлений папок каталога презентаций к страницам интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1092)
- [Добавление содержимого, сохраненного в каталоге презентаций, к страницам интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1093)
- [Задание способа отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1094)
- [Редактирование свойств приглашений и отчетов для интерактивных информационных панелей](#) (см. "Редактирование свойств приглашений и отчетов интерактивных информационных панелей" на стр. 1095)
- [Применение форматирования к интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1096)

Связанные разделы

Информацию об интерактивных информационных панелях, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Создание интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1082)
- [Переименование объектов информационных панелей](#) (на стр. 1097)
- [Удаление объектов информационных панелей](#) (на стр. 1098)
- [Изменение свойств интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1099)

- [Изменение параметров вывода в формат PDF и печати для интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1098)
- [Создание приглашений для интерактивных информационных панелей](#) (на стр. 1102)
- [О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1106)

Настройка внешнего вида страниц интерактивных информационных панелей

В этом разделе приведены инструкции по настройке внешнего вида страниц информационной панели с помощью редактора информационных панелей. Подробнее о перемещении в редактор информационных панелей см. [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Работа со столбцами на страницах интерактивных информационных панелей

Столбцы служат для упорядоченного размещения содержимого информационной панели. Содержимое представлено в разделах внутри столбцов. Можно добавлять и удалять столбцы, задавать их ширину в пикселях или в процентах от страницы информационной панели, а также вставлять разрывы столбцов.

При наличии на странице информационной панели нескольких столбцов можно изменить их расположение на странице путем вставки разрыва столбца. (Изменить положение столбцов путем перетаскивания невозможно.) Например, при наличии двух расположенных рядом столбцов в результате разрыва правого столбца он располагается под первым столбцом, а ширина каждого из столбцов увеличивается до первоначальной суммарной ширины обоих столбцов. При наличии трех расположенных рядом столбцов в результате разрыва среднего столбца два крайних столбца располагаются под первым столбцом, а ширина первого столбца увеличивается до первоначальной суммарной ширины первых двух столбцов.

Добавление нового столбца

- Нажмите значок добавления столбца рядом с верхним краем страницы редактора информационных панелей.



Столбец добавляется к странице инструментальной панели.

Задание ширины столбца

- 1 Нажмите "Свойства" и выберите "Свойства столбца".

- 2 В диалоговом окне "Свойства столбца" разверните ссылку "Дополнительные параметры форматирования".
- 3 В разделе дополнительных параметров форматирования задайте ширину столбца.
 - Для задания ширины в пикселах введите количество пикселей, например, 200.
 - Для задания ширины в процентах от страницы информационной панели введите значение со знаком процентов (%), например, 20%.
- 4 Нажмите ОК.

Вставка разрыва столбца

- Нажмите "Свойства", выберите "Вставить разрыв столбца" и укажите соответствующий тип разрыва.
При повторном разрыве столбца восстанавливается предыдущий макет столбцов.

Добавление разделов к страницам интерактивной информационной панели

Столбцы состоят из разделов, в которых представлено содержимое информационной панели. По умолчанию разделы расположены по вертикали. В столбец можно перетащить любое количество столбцов.

При перетаскивании содержимого в столбец, к которому не добавлен раздел для содержимого, раздел создается автоматически.

При перетаскивании раздела из одного столбца в другой вместе с разделом перемещается все его содержимое.

Добавление раздела к столбцу

- Перетащите объект-раздел из области объектов информационной панели на панели выбора в столбец.
Выделение столбца указывает на то, что для размещения раздела в подходящем месте столбца достаточно отпустить кнопку мыши.

Расположение разделов на страницах интерактивных информационных панелей по горизонтали

По умолчанию разделы расположены по вертикали.

Процедура расположения раздела по горизонтали

- Нажмите кнопку свойств для раздела и выберите команду расположения по горизонтали.

Сохранение изменений на страницах интерактивной информационной панели

В любой момент можно сохранить внесенные изменения.

Процедура сохранения изменений на странице интерактивной информационной панели

Выполните одно из следующих действий.

- Нажмите "Сохранить".
- Перейдите от страницы, открытой в редакторе информационных панелей, к другому объекту.
Например, изменения сохраняются при добавлении или редактировании другой страницы, изменении свойств информационной панели, изменении приглашения, фильтра или запроса.

Задание условий отображения содержимого на страницах интерактивных информационных панелей

Можно задать режим, в котором весь раздел информационной панели и его содержимое будут отображаться только при выполнении определенных условий, наложенных на результаты конкретного запроса Oracle CRM On Demand Answers. С помощью этой функции можно настроить направляемое перемещение пользователей, просматривающих информационные панели. Подробнее о направляемом перемещении пользователей см. в разделе [О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1106).

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура задания условий отображения содержимого на странице интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку свойств для раздела, к которому относится требуемое содержимое, затем выберите режим направляемого перемещения.
- 3 В диалоговом окне свойств направляемого перемещения задайте требуемые значения параметров, найдите запрос в каталоге презентаций и выберите его.
- 4 Нажмите ОК.

Добавление к страницам интерактивных информационных панелей ссылок для направляемого перемещения

Ссылки для направляемого перемещения по интерактивным информационным панелям могут быть статическими и условными. Статические ссылки отображаются всегда. Условные ссылки отображаются только при условии соответствия результата определенным критериям. Эти функциональные возможности позволяют направлять перемещение пользователей при просмотре ими информационных панелей. Подробнее о направляемом перемещении см. в разделе [О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1106).

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура добавления к странице интерактивной информационной панели ссылки для направляемого перемещения

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
 - 2 На странице редактора информационных панелей перетащите объект - ссылку для направляемого перемещения с панели выбора в раздел на странице информационной панели.
 - 3 Нажмите кнопку свойств для ссылки.
 - 4 В диалоговом окне свойств ссылки для перехода выполните описанные ниже действия:
 - Если требуется сделать ссылку условной, выберите "Да" для параметра запроса источника ссылки, а затем задайте запрос источника.
 - Укажите свойства ссылки.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для адресов URL необходимо указать полный путь.
- 5 Нажмите ОК.

Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений к страницам интерактивной информационной панели

Можно добавить к информационной панели текстовые ссылки и ссылки-изображения, а также задать действия, выполняемые при выборе этих ссылок пользователем. Например, можно направлять пользователей на другой веб-узел или информационную панель, открывать документы, запускать приложения и выполнять любые другие действия, поддерживаемые браузером. Можно также добавить обычные изображения или текст без функции ссылок.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура добавления текстовой ссылки или изображения к странице интерактивной информационной панели

1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

2 Перетащите объект - ссылку или изображение - с панели выбора на странице редактора информационных панелей в раздел на странице информационной панели.

3 Нажмите кнопку свойств для объекта.

Отображается диалоговое окно свойств ссылки или изображения.

4 Задайте значения параметров.

■ Для текстовой ссылки введите текст в поле заголовка.

■ Для ссылки-изображения введите местоположение и имя изображения в соответствующем поле.

Местоположение следует указать в виде адреса URL. Ниже приведены примеры:

`http://imageserver/myImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

Если изображение хранится не на локальном сервере, адрес URL должен содержать фрагмент `http://`. Если изображение предназначено для совместного использования, его необходимо поместить на сетевом диске, доступном для всех пользователей.

Если требуется снабдить изображение надписью, введите ее в поле 'Заголовок' и в раскрывающемся списке 'Макет' выберите местоположение надписи относительно изображения.

5 Укажите действие, выполняемое при щелчке на тексте или изображении.

■ Если при щелчке на ссылке или изображении следует отображать запрос или информационную панель, укажите в качестве адресата значение 'Запрос' или 'Информационная панель', затем выберите запрос или информационную панель с помощью кнопки 'Обзор.'

■ Если следует выполнять другое действие, например, открытие веб-узла, документа или программы, укажите в качестве адресата значение 'URL' и введите полный путь в поле, расположенном справа от вариантов выбора адресата. В области 'Адресат' выберите отображение адресата в ранее открытом окне браузера или в новом окне.

Ссылкой может служить любой адрес URL (унифицированный указатель ресурса), который может интерпретироваться браузером. Адреса URL могут указывать веб-узлы, документы, изображения, узлы FTP, группы новостей и т.п. Ниже приведены примеры допустимых адресов URL, поддержка которых зависит от конкретного браузера.

`http://home.netscape.com/index.html`

ftp://ftp.microsoft.com

news:news.announce.newusers

Подробнее о видах внутреннего и внешнего содержимого, на которое может указывать ссылка, см. в следующей таблице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании может создать на сервере презентаций виртуальный каталог с именем \DashboardFiles для совместно используемых документов и отобразить этот виртуальный каталог на общий сетевой каталог с тем же именем. Этот виртуальный каталог позволяет пользователям с соответствующими полномочиями публиковать файлы в данной папке и обозначать путь к этим файлам относительными именами URL, а не полностью определенными именами общих сетевых ресурсов, например, \DashboardFiles\AnnualReport.doc вместо \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

СОВЕТ. При выборе между отображением адресата в ранее открытом окне браузера или в новом окне рекомендуется учитывать следующую информацию. Для каждого действия, кроме передачи почтового сообщения и выполнения программы, можно управлять отображением ссылки. Если требуется, чтобы действие выполнялось в области отображения на информационной панели, выберите текущее окно. Информационная панель остается активной, но отображается на заднем плане. Если требуется, чтобы действие выполнялось в новом окне браузера, выберите новое окно.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для добавления только текста или изображения без функции ссылки не заполняйте поле, расположенное справа от вариантов выбора адресата.

6 Нажмите ОК.

В следующей таблице представлены типы ссылок, которые можно добавить в виде текста или изображения в помощью редактора информационных панелей.

Тип ссылки	Комментарии
Веб-узел или документ	<p>Необходимо указать адрес URL узла или документа. Можно скопировать адрес назначения из строки адреса в браузере или из поля местоположения и затем вставить его.</p> <p>В случае веб-узла в адресе можно пропустить фрагмент http://, если адрес URL относится к веб-серверу данной организации, например, указывает узел корпоративной сети.</p> <p>Если адрес URL относится к веб-серверу данной организации, можно ввести относительный адрес файла, например:</p> <p style="text-align: center;">\DashboardFiles\Logo.gif</p>
Локальный или совместно используемый документ	<p>Если документ предназначен для совместного использования, его необходимо поместить на сетевом диске, доступном для всех пользователей. Можно открыть, например, документы следующих видов: электронные таблицы с последними отчетами о продажах, презентацию нового продукта в режиме демонстрации слайдов, документ Microsoft Word с годовым отчетом компании, графический файл со схемой проезда из аэропорта в штаб-квартиру компании и т.п.</p> <p>Пример местоположения документа, предназначенного только для</p>

Тип ссылки	Комментарии
	<p>данного пользователя:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>Для совместно используемого документа следует указать имя UNC, например:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Передача сообщения электронной почты указанному пользователю	<p>Необходимо указать адрес URL в формате mailto, например:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>При выборе пользователем этой ссылки в браузере запускается приложение электронной почты с заполненным полем 'Кому'. (Управление запуском команды электронной почты является функцией браузера).</p>
Выполнение программы	<p>Если программа предназначена для совместного использования, ее необходимо поместить на сетевом диске, доступном для всех пользователей. Данная функция позволяет загрузить и выполнить приложение. (Управление запуском приложения осуществляется операционной системой.) Например, если предполагается запускать Microsoft Word только для данного пользователя, можно задать следующее местоположение:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Для программы с многопользовательской лицензией на совместно используемом диске в качестве местоположения следует указать имя UNC, например:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Обновление браузера с применением JavaScript	<p>Для этого примера требуется поддержка браузером языка JavaScript.</p> <p><code>javascript>window.location.reload()</code></p> <p>В области 'Адресат' выберите вариант 'Текущее окно'.</p>

Добавление представлений папок каталога презентаций к страницам интерактивной информационной панели

К информационной панели можно добавить представление папки каталога презентаций и ее содержимого, в частности, сохраненных запросов. Например, при наличии коллекции сохраненных запросов, которые требуется часто выполнять, можно открыть папку на информационной панели, перейти к сохраненному запросу и выполнить его щелчком мыши.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура добавления представления папки каталога презентаций к странице интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 Перетащите объект-папку с панели выбора в раздел на странице информационной панели.
- 3 Нажмите кнопку свойств для папки.
Отображается диалоговое окно свойств папки.
- 4 Найдите и выберите папку, затем нажмите ОК.
- 5 Нажмите ОК для сохранения свойств.

Добавление содержимого, сохраненного в каталоге презентаций, к страницам интерактивной информационной панели

Можно добавить содержимое, ранее сохраненное данным или другим пользователем, например, приглашения или отчеты информационных панелей. Для поиска содержимого следует найти папку каталога презентаций, в которой оно сохранено, или информационную панель, на которой оно отображается.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура добавления содержимого, сохраненного в каталоге презентаций, к страницам интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 С панели выбора на странице редактора информационных панелей в области сохраненного содержимого перейдите к папке или информационной панели, содержимое которой требуется добавить к информационной панели.

- 3 Найдите содержимое, которое требуется добавить, и перетащите его в раздел на странице информационной панели.

В результате этого действия добавляется ярлык содержимого, ранее сохраненного в каталоге презентаций. При внесении в содержимое изменений эти изменения отражаются на странице информационной панели.

О редактировании свойств приглашений и отчетов информационных панелей см. в разделе [Редактирование свойств приглашений и отчетов для интерактивных информационных панелей](#) (см. "[Редактирование свойств приглашений и отчетов интерактивных информационных панелей](#)" на стр. 1095).

Задание способа отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели

Можно задать способ отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели. Предусмотрены следующие способы отображения результатов.

- Новые результаты могут отображаться непосредственно на информационной панели вместо исходного отчета.

Этот способ применяется по умолчанию. Размеры области, занимаемой исходным отчетом, автоматически изменяются для размещения новых результатов.

- Новые результаты могут отображаться вместо информационной панели.

Для выбора требуемого способа следует включить или отключить режим непосредственного перехода по иерархии в редакторе информационных панелей. Этот режим задается на уровне раздела и применяется ко всем отчетам, для которых возможен переход по иерархии, в пределах данного раздела. Для возврата к исходному отчету или к информационной панели можно нажать кнопку 'Назад' в обозревателе.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура задания способа отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку свойств для раздела, затем включите или отключите режим непосредственного перехода по иерархии.

- Если требуется отображать новые результаты непосредственно на информационной панели, щелчком мыши включите режим непосредственного перехода по иерархии. Рядом с этим параметром появляется флажок. По умолчанию этот режим включен.

- Если требуется отображать новые результаты вместо информационной панели, отключите режим непосредственного перехода по иерархии, сняв соответствующий флажок щелчком мыши.

Редактирование свойств приглашений и отчетов интерактивных информационных панелей

Предусмотрена возможность редактирования приглашений и отчетов, добавленных к информационной панели из каталога презентаций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в процессе работы над страницей изменить свойства приглашений и отчетов интерактивной информационной панели в соответствии с приведенными в этом разделе инструкциями, будут сохранены все другие изменения, внесенные на этой странице.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Редактирование свойств приглашения интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку свойств, относящуюся к приглашению информационной панели, и выберите 'Изменить'.
Отображается страница приглашения информационной панели.
- 3 Внесите требуемые изменения в приглашение информационной панели.
- 4 Сохраните приглашение информационной панели, нажав 'Сохранить'.

Редактирование свойств отчета

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку свойств для отчета.
- 3 Выберите свойство, которое требуется изменить.
 - Отображаемые результаты
Если выбран режим встраивания в раздел, запрос выполняется автоматически и результаты отображаются непосредственно на информационной панели. Этот режим включен для отчетов по умолчанию.

Можно также выбрать отображение ссылки, при выборе которой пользователями будет выполняться запрос, а также указать способ отображения результатов: на информационной панели или в отдельном окне.

- Ссылки в отчетах

При выборе этого варианта отображается диалоговое окно ссылок в отчетах, где можно выбрать ссылки для отображения в отчетах на странице информационной панели.

- Отображение представлений

При выборе этого варианта отображаются доступные представления отчета, составленного в Oracle CRM On Demand Answers. Можно выбрать представление для просмотра.

- Изменение запроса

При выборе этого варианта отображается вкладка 'Критерии' в Oracle CRM On Demand Answers, где можно изменить запрос, по которому формируется отчет.

Применение форматирования к интерактивным информационным панелям

В редакторе информационных панелей Oracle CRM On Demand Answers предусмотрено диалоговое окно форматирования, обеспечивающее доступ к визуальным атрибутам информационных панелей и управление этими атрибутами. В зависимости от форматируемого объекта в этом диалоговом окне могут отображаться различные параметры, например, элементы управления шрифтом, ячейками и рамками, а также дополнительные параметры форматирования, такие как отступы в ячейках. Форматирование позволяет изменить внешний вид столбцов и разделов на информационной панели, в частности, цвет фона и параметры рамок.

Выбор между расположением по горизонтали и по вертикали аналогичен выбору между режимами выравнивания в программах обработки текста. Переход к расположению по вертикали изменяет внешний вид только в том случае, если протяженность столбца соответствует нескольким строкам других столбцов.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура применения форматирования к интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку "Свойства" для столбца или раздела и выберите режим форматирования раздела или свойства столбца.

- 3 В области "Шрифт" выберите для шрифта гарнитуру, размер, цвет, стиль (например полужирный) и любые применяемые эффекты (например подчеркивание)

ПРИМЕЧАНИЕ. Для некоторых элементов эта возможность недоступна.

- 4 В области "Ячейка" установите выравнивание и цвет фона.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для выравнивания по горизонтали стандартным выравниванием текста является левое. Для числовых значений стандартным выравниванием является правое.

Выравнивание по вертикали не оказывает влияния до тех пор, пока столбец не захватывает несколько строк других столбцов.

- 5 В области "Граница" выберите положение, цвет и стиль границы ячейки.

СОВЕТ. Можно выбирать пользовательские рамки, нажимая на верхнюю, нижнюю, левую и правую части рамки около раскрывающегося списка "Расположение".

- 6 Для форматирования отступа в ячейке нажмите "Дополнительные возможности форматирования" и укажите значения для высоты и ширины содержимого ячейки, отступ сверху, снизу, слева и справа от содержимого.

Значения указываются в пикселях.

- 7 Для переопределения элементов стиля и классов, указанных в таблицах стилей Oracle CRM On Demand Answers, установите настройки в области "Настройки пользовательского стиля CSS":

a Выберите настройки, которые хотите использовать.

b Укажите местоположение класса, стиля или таблицы стилей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Расширенные настройки стиля и форматирования предназначены для пользователей, знакомых с каскадными таблицами стилей.

- 8 Нажмите OK.

Переименование объектов информационных панелей

Если объектам на информативной информационной панели не присвоено имя, им автоматически присваивается имя по умолчанию, например, 'Section 1', 'Link 1' и т.п. Объекты информационных панелей можно переименовать, присвоив им информативные имена.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия "Управление информационными панелями".

Процедура переименования объекта на странице интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

- 2 На странице редактора информационных панелей нажмите кнопку 'Переименовать' для объекта информационной панели.
- 3 В диалоговом окне 'Переименовать' введите новое имя для объекта информационной панели.
- 4 Нажмите ОК.

Удаление объектов информационных панелей

Со страниц интерактивных информационных панелей можно удалять объекты. Если удаляемый объект информационной панели уже сохранен в каталоге презентаций Oracle CRM On Demand, этот объект удаляется только со страницы информационной панели. Он не удаляется из каталога презентаций. (Обратите внимание на то, что пользователи с соответствующими полномочиями могут отредактировать содержимое каталога презентаций, выбрав команду управления на вкладке каталога на панели выбора в Oracle CRM On Demand Answers.)

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура удаления объекта со страницы интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 На странице редактора информационных панелей выберите 'Удалить' для объекта информационной панели.

ПРИМЕЧАНИЕ. При удалении столбца ширина других столбцов на странице может автоматически измениться для сохранения выравнивания столбцов.

Изменение параметров вывода в формат PDF и печати для интерактивных информационных панелей

Для вывода данных с интерактивной информационной панели в формат PDF можно задать параметры страницы, а также содержимое верхнего и нижнего колонтитулов. Информационные панели и представления распечатываются в формате Adobe Acrobat PDF. Для печати в формате Adobe PDF необходима программа Adobe Reader 6.0 или более поздняя версия.

Форматирование верхнего и нижнего колонтитулов применяется к выходным данным в форматах HTML и PDF.

ПРИМЕЧАНИЕ. Заданные пользователем параметры печати применяются только к выходным данным в формате PDF. При печати файла PDF на локальном или сетевом принтере применяются параметры печати (такие как формат бумаги), заданные в обозревателе

Процедура изменения параметров вывода в формат PDF и печати

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

- 2 Нажмите значок параметров управления печатью и выводом в формат PDF, расположенный в верхней части рабочего пространства.



Отображается диалоговое окно управления печатью и выводом в формат PDF.

- 3 Выберите требуемые значения параметров страниц.

- 4 Для добавления верхнего или нижнего колонтитула сделайте следующее:

- a Выберите соответствующий параметр и нажмите кнопку "Правка".

- b С помощью параметров в диалоговом окне составьте верхний или нижний колонтитул. Каждый колонтитул может содержать до трех строк.

- c Для косметического форматирования элемента верхнего или нижнего колонтитула нажмите кнопку форматирования.

Подробнее о косметическом форматировании см. в разделе [Применение форматирования к интерактивным информационным панелям](#) (на стр. 1096).

- d Нажмите ОК для сохранения верхнего или нижнего колонтитула.

- 5 По завершении изменения параметров вывода в формат PDF и печати нажмите ОК.

Изменение свойств интерактивных информационных панелей

Можно задавать свойства информационной панели в целом, например, применяемый стиль, удалять и скрывать отдельные страницы и изменять порядок страниц. При изменении свойств информационной панели в процессе работы над страницей все изменения, внесенные на этой странице, автоматически сохраняются.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Доступ к странице свойств интерактивной информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.

О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).

- 2 Нажмите значок свойств информационной панели рядом с верхним краем страницы редактора информационных панелей.



Отображается страница свойств информационной панели.

Выбор стиля для интерактивной информационной панели

Стили определяют формат отображения информационных панелей и результатов. Первоначально при форматировании результатов применяется стиль по умолчанию. Можно выбрать один из встроенных стилей, предусмотренных в Oracle CRM On Demand.

Процедура выбора стиля для интерактивной информационной панели

- В области общих свойств на странице свойств информационной панели выберите требуемый стиль в раскрывающемся списке стилей.

Добавление описания к интерактивной информационной панели

Описания хранятся вместе с информационными панелями, но не отображаются на них.

Процедура добавления описания к интерактивной информационной панели

- Введите описание информационной панели в поле 'Описание' на странице свойств информационной панели.

Переименование, удаление, изменение порядка и скрытие страниц интерактивной информационной панели

В этом разделе приведено описание процедур переименования, удаления, изменения порядка и скрытия страниц интерактивной информационной панели. В области страниц информационной панели на странице свойств информационной панели отображается список страниц информационной панели. Порядок страниц в этом списке совпадает с порядком соответствующих вкладок.

Переименовав информационную панель, можно сохранить ссылки пользователей на прежнее имя. При этом создается ярлык с прежним именем, указывающий на переименованную информационную панель в каталоге презентаций.

При работе со страницей информационной панели можно скрыть ее от других пользователей до завершения внесения изменений.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Результаты выполнения приведенных ниже процедур невозможно отменить с помощью кнопки 'Отмена'.

Переименование страницы интерактивной информационной панели

- В разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели нажмите значок 'Переименовать' для открытия страницы переименования элемента; далее следуйте инструкциям на этой странице.

Удаление страницы интерактивной информационной панели

- В разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели нажмите значок 'Удалить'; при отображении соответствующего запроса подтвердите удаление.

Изменение страниц интерактивной информационной панели

- Для перемещения страницы информационной панели к началу списка нажмите стрелку вверх для этой страницы в разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели.

На информационной панели вкладка данной страницы перемещается влево.

- Для перемещения страницы информационной панели к концу списка нажмите стрелку вниз для этой страницы в разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели.

На информационной панели вкладка данной страницы перемещается вправо.

Скрытие страницы интерактивной информационной панели

- Для скрытия страницы интерактивной информационной панели установите соответствующий флажок для этой страницы в разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели.

Страница остается видимой для всех пользователей, которые в данный момент просматривают ее.

На странице информационной панели невозможно изменить полномочия. В разделе страниц информационной панели на странице свойств информационной панели отключен значок безопасности.

Изменение денежной единицы, отображаемой на странице интерактивной информационной панели

- Перейдите в меню денежных единиц и выберите новую денежную единицу для отчетов.

Для работы с этой функцией необходимо включить в информационную панель встроенное приглашение 'Активные валюты компании'. Подробнее о добавлении к информационной панели встроенного содержимого, в частности, приглашений, см. в разделе [Создание приглашений интерактивных информационных панелей](#) (см. "Создание приглашений для интерактивных информационных панелей" на стр. 1102). После добавления этого встроенного приглашения

информационной панели перейдите в меню денежных единиц и выберите новую денежную единицу для отчета. Все поля с денежными значениями на информационной панели обновляются с учетом новой денежной единицы. В списке денежных единиц указаны только те денежные единицы, для которых определен обменный курс.

Создание приглашений для интерактивных информационных панелей

Приглашение информационной панели служит фильтром по отношению к результатам встроенных запросов: отображаются только те результаты, которые удовлетворяют критериям, заданным в приглашении. Фильтрация на основе приглашения может применяться ко всем запросам, встроенным в информационную панель, или только к запросам на некоторых страницах информационной панели.

Необходимо выбрать столбцы и операторы, включаемые в приглашение информационной панели, а также указать вариант отображения приглашения на информационной панели и способ выбора значений пользователями. Выбор этих параметров определяет содержимое отчетов, встроенных в информационную панель или ее страницу. В каждом запросе, для которого требуется фильтрация посредством приглашения, каждый столбец должен присутствовать в списке проектирования и/или в фильтре. Необходимо настроить фильтр для столбцов запроса или задать режим фильтрации на основе ввода данных в приглашении. Столбцы, содержащиеся в приглашении, но не включенные в запрос, не влияют на фильтрацию запроса.

При наличии нескольких столбцов в приглашении информационной панели можно ограничить выбор пользователя на основе предыдущих операций выбора. Пусть, например, один столбец служит фильтром по полю "Регион", а другой - по полю "Округ". Выбрав режим ограничения для столбца "Округ", можно задать отображение в этом столбце только тех значений, которые согласованы со значением, выбранным пользователем в столбце "Регион". Если в приглашении "Регион" пользователь выбрал восточный регион, в приглашении "Округ" отображаются только округа в восточном регионе.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если для столбца задан режим ограничения, набор отображаемых значений зависит от всех других столбцов в приглашении. Например, если в приглашении со столбцами с, "Регион" и "Округ" для столбца "Округ" задан режим ограничения, набор значений в столбце "Округ" ограничен значениями, введенными в столбцах "Регион" и "Год".

Если в приглашении информационной панели объявлена переменная презентации, ссылки на эту переменную могут присутствовать в различных областях отчета. В этом случае значение, введенное в приглашении, отображается (посредством переменной презентации) в результатах запроса, отображаемых на информационной панели.

Создав приглашение информационной панели, сохраните его в общей папке. После сохранения приглашения его можно добавить к информационной панели.

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего запросы для интерактивных информационных панелей, необходимо предоставить полномочия "Управление информационными панелями".

Создание приглашения для интерактивной информационной панели

1 Перейдите на вкладку "Отчеты".

- 2 Нажмите ссылку "Анализ проектирования".

Oracle CRM On Demand Answers отображается в отдельном окне.

- 3 В окне Oracle CRM On Demand Answers щелкните на любой предметной области, затем на значке создания приглашения информационной панели, расположенном в верхней части раздела.

Отображается список предметных областей

- 4 В списке предметных областей выберите предметную область, содержащую столбец, который требуется использовать в качестве фильтра.

Отображается страница приглашения информационной панели.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если столбец также включен в приглашение для фильтрации по столбцам во встроенном запросе, для фильтрации встроенного запроса посредством приглашения на информационной панели необходимо в диалоговом окне создания/редактирования фильтра задать фильтр в качестве значения для этого столбца. Если для этого значения задан режим фильтрации на основе ввода данных в приглашении, предварительная фильтрация текущего столбца не выполняется. Все столбцы в приглашении на информационной панели должны относиться к одной и той же предметной области; для фильтрации встроенного запроса посредством приглашения на информационной панели необходимо включить в этот запрос все столбцы, содержащиеся в приглашении.

- 5 В раскрывающемся списке областей действия на странице приглашения информационной панели укажите, применяется ли приглашение к информационной панели в целом или к ее странице.

- 6 Для выбора столбца, который будет служить фильтром в приглашении информационной панели, нажмите имя требуемого столбца на панели выбора.

К приглашению информационной панели можно добавить несколько столбцов. Если требуется удалить столбец из приглашения, выберите "Удалить" для этого столбца.

ПРИМЕЧАНИЕ. Количество столбцов, включенных в приглашение информационной панели, может влиять на производительность. Например, если в столбце отображаются значения из раскрывающихся списков, для заполнения этих списков требуется запрос сервера Oracle CRM On Demand. Не рекомендуется включать в приглашение более девяти столбцов.

- 7 Выберите значения указанных ниже параметров.

- a Нажмите кнопку изменения формулы для отображения диалогового окна изменения формулы столбца, где можно изменить формулу для столбца.

- b В раскрывающемся списке "Оператор" выберите требуемый оператор.

- c Задайте способ выбора пользователями значения для фильтра, указав тип элемента управления.

Предусмотрены следующие способы: выбор значения из календаря, из раскрывающегося списка или из списка нескольких значений, а также ввод в поле редактирования.

- d Если выбран раскрывающийся список:

- В списке "Показать" укажите, какие значения должны отображаться в раскрывающемся списке. Можно показать все значения или сформировать оператор SQL для отображения ограниченного набора значений.

- Для ограничения выбора значений в столбце на основе значения, выбранного в предыдущем столбце, установите флажок, включающий режим ограничения.
- e В списке значений для использования по умолчанию выберите значение, которое будет первоначально отображаться для пользователей.

Можно выбрать отображение значений параметров отчета по умолчанию, всех доступных для выбора значений или конкретного значения. При выборе конкретного значения отображается поле, в котором можно ввести значение.
- f В списке для задания переменной можно указать, следует ли подставлять переменную в приглашение информационной панели с помощью переменной презентации.

Если задавать имя переменной для данного приглашения не требуется, выберите "Нет".

Если для данного приглашения выбрана переменная презентации, в месте указания имени переменной отображается дополнительное поле.

Например, если в раскрывающемся списке выбрано значение "Презентация", можно ввести переменную "myFavoriteRegion", тем самым объявив ее в качестве переменной презентации. В запросах, просматриваемых на информационной панели, могут присутствовать ссылки на объявленную таким образом переменную.
- g В поле метки введите имя, которое будет служить меткой фильтра.

Если поле метки не заполнено, метка фильтра совпадает с меткой столбца.
- 8 Для изменения порядка столбцов в приглашении воспользуйтесь стрелками вверх и вниз.

Изменение порядка столбцов определяет порядок, в котором выбранные значения отображаются для пользователей.
- 9 Если требуется отображать выбранное приглашение и все следующие за ним приглашения в новой строке в фильтре, установите соответствующий флажок в списке "Группа".
- 10 Для предварительного просмотра приглашения выберите команду "Просмотр" (при ее наличии).

Сохранение приглашения для интерактивной информационной панели

- 1 По завершении создания приглашения информационной панели нажмите "Сохранить".
- 2 В диалоговом окне выбора папки сохраните приглашение информационной панели в общей папке и присвойте ему информативное имя.

В имени можно также указать, относится ли приглашение ко всей информационной панели или к ее отдельной странице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если приглашение информационной панели сохранено в личной папке, его можно добавить к информационной панели только после перемещения в общую папку.
- 3 В поле "Описание" введите описание (необязательное действие).

Редактирование приглашения для интерактивной информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Отчеты".
- 2 Нажмите ссылку "Анализ проектирования".
Oracle CRM On Demand Answers отображается в отдельном окне.
- 3 В окне Oracle CRM On Demand Answers нажмите ссылку "Открыть анализ" и найдите приглашение в папке, в которой оно сохранено.
- 4 Щелчком мыши на приглашении информационной панели перейдите в режим его редактирования.

Добавление приглашения к интерактивной информационной панели или к странице информационной панели

- 1 Перемещение в редактор информационных панелей.
О перемещении в редактор информационных панелей см. в разделе [Перемещение в редактор информационных панелей](#) (на стр. 1083).
- 2 С панели выбора на странице редактора информационных панелей в области сохраненного содержимого перейдите к папке, содержащей приглашение информационной панели, которое требуется добавить.
- 3 Перетащите приглашение в раздел на странице информационной панели.
Если в качестве области действия приглашения информационной панели задана информационная панель, приглашение влияет на каждую страницу информационной панели, но отображается не на каждой странице. Если в качестве области действия задана страница, приглашение влияет только на те страницы, к которым оно добавлено. Значение, выбранное для приглашения уровня информационной панели, заменяет значение, выбранное для приглашения уровня страницы.

Изменение имени или описания интерактивной информационной панели

Подготовка. Роли пользователя, создающего или редактирующего интерактивные информационные панели, необходимо предоставить полномочия 'Управление информационными панелями'.

Процедура изменения имени или описания интерактивной информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Информационная панель".
- 2 На странице "Информационная панель" нажмите ссылку "Управлять информационными панелями".
- 3 На странице "Управление информационными панелями" нажмите ссылку на информационную панель, которую требуется изменить.

- 4 На странице "Изменение информационной панели" внесите требуемые изменения в имя или описание, затем нажмите "Сохранить".

Просмотр интерактивных информационных панелей

В Oracle CRM On Demand включен набор встроенных информационных панелей, в которых отчеты сгруппированы по областям деятельности. Кроме того, пользователи, роли которых включают полномочие на управление информационными панелями, могут создавать интерактивные информационные панели.

В этом разделе приведены инструкции по просмотру встроенных и интерактивных информационных панелей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для пользователя, роль которого не позволяет просматривать определенный отчет на информационной панели, вместо этого отчета отображается сообщение об ошибке. Если ранее добавленный к информационной панели отчет удален, вместо него также отображается сообщение об ошибке.

Процедура просмотра информационной панели

- 1 Перейдите на вкладку "Информационная панель".
- 2 В раскрывающемся списке "Выберите информационную панель" выберите информационную панель для просмотра.
- 3 Выберите "Показать".
Отображается информационная панель.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Управление информационными панелями](#) (на стр. 1081)

О направляемом перемещении по интерактивным информационным панелям

Функция направляемого перемещения указывает пользователям на данные, позволяющие проанализировать результаты отчетов, что упрощает получение информации о затруднениях, возникающих в связи с коммерческой деятельностью, и о рекомендуемых способах их устранения. При проектировании направляемого перемещения применяются стандартные алгоритмы, а также опыт работы, накопленный в данной отрасли или организации. В режиме направляемого перемещения пользователи отсылаются к результатам сходного запроса, к другой информационной панели или по

адресу URL для просмотра и анализа подходящей информации. Настройка направляемого перемещения выполняется в редакторе информационных панелей в Oracle CRM On Demand Answers.

Предусмотрено три типа направляемого перемещения.

- Направляемое перемещение по статическим ссылкам. Если отображение ссылки задано для запроса, результаты этого запроса всегда включают в себя ссылку на другой запрос, информационную панель или адрес URL. Например, отчет, в котором представлены тенденции факторов, снижающих степень удовлетворенности клиентов, может всегда отображаться со ссылкой на отчет по степени удовлетворенности клиентов продукцией данного вида.
- Направляемое перемещение по условным ссылкам. Если отображение ссылки задано для запроса, ссылки на другой запрос, информационную панель или адрес URL отображаются только при условии соответствия результатов определенным критериям. Например, если количество запросов на обслуживание первостепенной важности превышает заданное пороговое значение, набор результатов может включать в себя ссылку на отчет, в котором представлена степень удовлетворенности клиентов по отдельным сотрудникам.
- Направляемое перемещение с применением условных разделов. Отображение целых разделов информационной панели может зависеть от результатов конкретного запроса. Например, если результаты указывают на снижение уровня на прошлой неделе не менее чем на 15 процентов, может отображаться раздел информационной панели со ссылками на связанные запросы и средства.

Статические ссылки, как правило, не влияют на время визуализации информационной панели. Наличие большого количества условных ссылок или разделов может увеличить время визуализации. О редакторе информационных панелей см. в разделе [Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели](#) (на стр. 1085).

Замечания о работе с предметными областями

Этот раздел содержит информацию о предметных областях даты и времени и о периодах квоты.

Предметные области даты и времени

Периоды в отчетах могут быть основаны на финансовом календаре компании, который не обязательно совпадает с обычным календарем. Например, финансовый год в компании может начинаться 1 июня каждого календарного года. Если в Oracle CRM On Demand недавно изменен способ определения финансового календаря компании, следует внимательно пересмотреть результаты хронологического анализа, охватывающие несколько лет. Данные в отчетах, сформированных на основе прежнего финансового календаря, невозможно согласовать с данными, получаемыми при работе с новым финансовым календарем.

Периоды квоты

В отчетах, содержащих информацию о квоте по годам, указан год, соответствующий последнему месяцу периода. В отличие от отчетов, на экране 'Квота' указан год, соответствующий первому месяцу периода квоты. Например, если период квоты продолжается с ноября 2009 г. по январь 2010 г., на экране 'Квота' указан 2009 год, а в отчетах - 2010 год.

16 Администрирование Oracle CRM On Demand

Для настройки Oracle CRM On Demand используются страницы администрирования. Дополнительные сведения об администрировании Oracle CRM On Demand приведены в следующих разделах.

Раздел	Рассматриваемые задачи
Администрирование компании (на стр. 1120)	Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 1121) Активация языков (на стр. 1133) Проверка состояния лицензий и активных пользователей (на стр. 1134) Задание параметров паролей компании (на стр. 1136) Определение пользовательского финансового календаря (на стр. 1144) Сброс всех паролей (на стр. 1146) Просмотр истории регистраций пользователя (на стр. 1270) Ограничение использования IP-адресов (на стр. 1148) Просмотр истории использования ресурсов компании (см. "Просмотр использования ресурсов в своей компании" на стр. 1148) Публикация общекорпоративных предупреждений (на стр. 1149) Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций (на стр. 1155) Управление валютами (на стр. 1151) Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании (на стр. 1158) Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания (см. "Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания" на стр. 1159)

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p>Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания (на стр. 1160)</p> <p>Просмотр сведений об использовании файлов и записей (на стр. 1161)</p>
Настройка приложения (на стр. 1163)	<p>Задачи по настройке типа записи</p> <p>создание и редактирование полей (на стр. 1178);</p> <p>Управление настройкой разрешения копирования (см. "Администрирование настройки "Копирование разрешено"" на стр. 1182)</p> <p>Настройка меток интеграции нестандартных полей (на стр. 1183)</p> <p>Настройка веб-ссылок (на стр. 1184)</p> <p>Переименование полей (на стр. 1187)</p> <p>Использование индексированных нестандартных полей (см. "Использование индексированных пользовательских полей" на стр. 1188)</p> <p>Возврат к значениям параметров по умолчанию (см. "Возврат настроек по умолчанию" на стр. 1191)</p> <p>изменение значений в списке выбора (на стр. 1191)</p> <p>Настройка макетов связанных элементов (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193)</p> <p>Настройка макетов статических страниц (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194)</p> <p>Переименование заголовков разделов полей (на стр. 1198)</p> <p>Создание веб-апплетов (на стр. 1199)</p> <p>Определение каскадных списков выбора (на стр. 1201)</p> <p>Управление макетами поиска (на стр. 1202)</p> <p>Управление доступом к спискам и порядком списков (на стр. 1204)</p> <p>Создание пользовательских отчетов для главных страниц (на стр. 1205)</p> <p>Создание макетов главной страницы записей (на стр. 1208)</p> <p>Настройка аудита операций (на стр. 1209)</p> <p>Создание макетов динамических страниц (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 1213)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p>Управление поведением окон поиска (на стр. 1216)</p> <p>Задачи по настройке приложения</p> <p>Отображение внешних веб-страниц на вкладках (на стр. 1217)</p> <p>Создание макетов панели действий и управление ими (на стр. 1227)</p> <p>Создание глобальных веб-апплетов (на стр. 1228)</p> <p>Загрузка клиентских расширений (на стр. 1231)</p> <p>Настройка страницы "Моя главная страница" для компании (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 1234)</p> <p>Создание новых тем (на стр. 1236)</p> <p>Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" (см. "Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'" на стр. 1239)</p> <p>Переименование типов записей (на стр. 1241)</p> <p>Смена значка для типа записи (см. "Изменение значка для типа записей" на стр. 1242)</p> <p>Добавление типов записей (на стр. 1243)</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
Элементы управления пользователями и доступом (на стр. 1251)	<p>Настройка пользователей (на стр. 1255)</p> <p>Настройка квот продаж пользователей (на стр. 1267)</p> <p>Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи (см. "Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя" на стр. 1268)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (на стр. 1269)</p> <p>Сброс пароля пользователя (на стр. 1270)</p> <p>Просмотр истории регистраций пользователя (на стр. 1270)</p> <p>Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей (на стр. 1271)</p> <p>Добавление делегатов для пользователей (администратор) (см. "Добавление делегатов для пользователей (выполняется администратором)" на стр. 1273)</p> <p>Создание периодов учета запасов для пользователей (на стр. 1274)</p> <p>Деактивация пользователей (на стр. 1274)</p> <p>Настройка пользователей (партнеры) (на стр. 1277)</p> <p>Изменение идентификатора пользователя (партнеры) (на стр. 1279)</p> <p>Сброс пароля пользователя (партнеры) (на стр. 1280)</p> <p>Отключение пользователей (партнеры) (см. "Деактивация пользователей (партнеры)" на стр. 1281)</p> <p>Настройка профилей доступа (на стр. 1317)</p> <p>Добавление ролей (на стр. 1327)</p> <p>Настройка групп пользователей (на стр. 1366)</p> <p>Настройка территорий (на стр. 1368)</p> <p>Процесс настройки книг (на стр. 1341)</p> <p>Проверка настройки книг для роли "Администратор" (см. "Проверка настройки роли администратора для книг" на стр. 1342)</p> <p>Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1346)</p> <p>Создание книг и иерархий книг (на стр. 1347)</p> <p>Связывание пользователей с книгами (на стр. 1349)</p> <p>Создание профилей доступа для книг (на стр. 1353)</p> <p>Включение книг для компании (см. "Предоставление доступа</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p>к книгам в масштабе компании" на стр. 1354)</p> <p>Включение книг для пользователей и ролей пользователей (см. "Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам" на стр. 1355)</p> <p>Добавление книг в макеты страниц сведений записей (см. "Добавление книг к макетам страниц сведений о записи" на стр. 1357)</p> <p>Назначение записей книгам (на стр. 1359)</p>
Управление бизнес-процессом (на стр. 1370)	<p>Создание правил потоков операций (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)</p> <p>Создание действий потоков операций: назначение книги (на стр. 1388)</p> <p>Создание действий потоков операций: создание задачи (на стр. 1392)</p> <p>Создание действий потоков операций: создание события интеграции (на стр. 1390)</p> <p>Создание действий потоков операций: отправка электронной почты (на стр. 1397)</p> <p>Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания (на стр. 1400)</p> <p>Создание действий потоков операций: обновление значений</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	<p>(на стр. 1402)</p> <p>Создание действий потоков операций: ожидание (на стр. 1405)</p> <p>Изменение порядка действий для правил потоков операций (на стр. 1408)</p> <p>Изменение порядка правил потоков операций (на стр. 1409)</p> <p>Деактивация правил и действий потоков операций (на стр. 1410)</p> <p>Удаление правил и действий потоков операций (на стр. 1411)</p> <p>Просмотр экземпляров потоков операций (на стр. 1415)</p> <p>Удаление экземпляров из монитора потоков операций (на стр. 1417)</p> <p>Настройка правил назначения (на стр. 1424)</p> <p>Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок (на стр. 1431)</p> <p>Создание макетов преобразования зацепок (на стр. 1432)</p> <p>Настройка определения прогноза (на стр. 1435)</p> <p>Обновление определения прогноза (на стр. 1442)</p> <p>Настройка процессов продаж, категорий и инструкций (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 1444)</p> <p>Настройка списка отраслей компании (на стр. 1451)</p>
<p>Средства управления данными (см. "Инструменты управления данными" на стр. 1452)</p>	<p>Подготовка к импорту данных (на стр. 1500)</p> <p>Связывание записей в ходе импорта (см. "Связывание записей во время импорта" на стр. 1493)</p> <p>Импорт данных (на стр. 1650)</p> <p>Просмотр результатов импорта (на стр. 1655)</p> <p>Экспорт данных (на стр. 1657)</p> <p>Просмотр результатов экспорта (на стр. 1659)</p> <p>Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand (на стр. 1665)</p> <p>Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand (на стр. 1660)</p> <p>Создание очередей событий интеграции (на стр. 1670)</p> <p>Управление параметрами интеграции событий (см.</p>

Раздел	Рассматриваемые задачи
	"Настройка параметров событий интеграции" на стр. 1671)
Управление содержимым (на стр. 1673)	Настройка категорий продуктов (на стр. 1674) Настройка продуктов компании (на стр. 1675) Настройка прейскурантов для PRM (на стр. 1677) Управление дополнениями компании (на стр. 1681) Настройка сценариев оценки (на стр. 1682) Настройка папок отчетов (на стр. 780)
Интеграция веб-служб (на стр. 1661)	Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы (см. "Загрузка из сети WSDL и файлов схемы" на стр. 1661) Просмотр статистики использования веб-служб (на стр. 1663)
Управление биологическими науками (на стр. 1689)	Управление интеллектуальными вызовами (на стр. 1689)

Кроме того, администраторы обычно могут выполнять следующие действия.

- Создавать собственные отчеты для личного пользования или для распространения по всей компании. Инструкции см. в главе [Отчеты](#) (на стр. 765).
- Создавать фильтрованные списки для общекорпоративного использования. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Процессы для администрирования Oracle CRM On Demand

Страницы администратора в Oracle CRM On Demand позволяют управлять развертыванием Oracle CRM On Demand для пользователей и настройкой требований к данным. На страницах администратора можно настроить оформление Oracle CRM On Demand в соответствии с конкретными деловыми требованиями. Воспользуйтесь следующими инструкциями для управления развертыванием Oracle CRM On Demand.

1 Просмотрите все доступные ресурсы.

Перед настройкой нового экземпляра системы Oracle CRM On Demand просмотрите следующие ресурсы:

- Прочитайте *Руководство по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand*. Это руководство, доступное для всех администраторов компании, содержит информацию о включении функциональных возможностей Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о доступе к *Руководству по предварительному просмотру для администратора Oracle CRM On Demand* щелкните ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.

- Просмотрите дополнительные средства, шаблоны, контрольные списки, веб-семинары и руководства, щелкнув ссылку "Поддержка клиентов" в Oracle CRM On Demand.
- Запишитесь на курс "Основы администрирования". предлагаемый Oracle University.

2 Оцените свои бизнес-процессы и роли пользователей внутри организации.

Ознакомьтесь с *Руководством по массовому выпуску для администратора Oracle CRM On Demand*, доступным на странице поддержки My Oracle Support. Загрузите шаблон настройки нестандартных полей и используйте его для планирования развертывания с самого начала надлежащим образом. Шаблон настройки нестандартных полей доступен на странице "Инструменты и шаблоны" в центре поддержки клиентов на странице My Oracle Support.

- Определите доступ к просмотру данных и способы защиты данных с учетом следующих факторов и функциональных возможностей.
 - **Профили доступа.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).
 - **Команды.** Дополнительные сведения см. в разделе [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).
 - **Книги.** Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).
 - **Просмотр менеджера.** Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).
- Определите модель данных и соответствующие поля. Определите поля, для которых требуется анализ трендов (в том числе в реальном времени), и типы записей, которые они поддерживают.
- Определите следующие процессы, связанные с проверкой данных и взаимодействием с ними.
 - Настройка процессов продаж. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка процессов продаж, категорий и помощников](#) (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 1444).
 - Определение макетов преобразования зацепок и отображений полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Администрирование преобразования зацепок](#) (на стр. 1430).
 - Определение проверки полей. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление полями](#) (см. "Об управлении полями" на стр. 1167).
 - Определение рабочих процессов. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление бизнес-процессами](#) (см. "Управление бизнес-процессом" на стр. 1370).
 - Интеграция Oracle CRM On Demand с веб-службами, Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 1661).
- Определите пользовательские среды тестирования (СТЕ) и любые дополнительные среды для обучения и тестирования.

3 Настройте компанию.

Каждая компания является уникальной. В Oracle CRM On Demand можно настроить множество параметров компании, которые будут соответствовать бизнес-настройке.

- Настройте финансовый год компании, языки, валюты, обменные курсы и т. д.

- Запросите соответствующие права доступа и СТЕ. Дополнительные сведения о настройке компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).

4 Настройте профили пользователей.

Пользователи в компании имеют определенные роли и полномочия. Часть пользователей имеет доступ к каким-то данным, в отличие от других. Перед добавлением этих пользователей настройте просмотр данных и роль для каждого типа пользователей.

- Настройте профили доступа для компании. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).
- Настройте роли для пользователей Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).
- Настройте модель просмотра, например, книги, команды и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332) и [Совместное использование записей \(команды\)](#) (см. "Общие записи (команды)" на стр. 94).

5 Настройте модель данных, например добавьте или переименуйте поля, типы записей и т. п.

Требования к данным в компании также уникальны. В Oracle CRM On Demand можно добавлять новые поля для существующих типов записей, переименовывать поля в соответствии с принятой специальной терминологией или добавлять новые пользовательские типы записей. Перед тем как приступить к добавлению данных, выполните следующее:

- Добавьте новые поля и типы записей, необходимые для определения модели данных. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178) и [Добавление типов записей](#) (на стр. 1243).
- Переименуйте поля и типы записей в соответствии с принятой специальной терминологией. Дополнительные сведения см. в разделе [Переименование полей](#) (на стр. 1187) и [Переименование типов записей](#) (на стр. 1241).
- Заполните списки выбора. Можно использовать функцию импорта для быстрого импорта большого числа значений списков выбора в поля списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191).
- Настройте макеты. Выведите только обязательные поля для каждой роли и для использования динамических макетов. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка статических макетов страниц](#) (на стр. 1194) и [Определение динамических макетов страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 1213).
- Настройте такие процессы, как потоки операций, процессы продаж и т. д. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление бизнес-процессом](#) (на стр. 1370) и [Настройка процессов продаж, категорий и помощников](#) (см. "Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов" на стр. 1444).
- Настройте списки для ролей. Первые 10 списков отображаются на главной странице пользователя. Не рекомендуется использовать слишком большие списки. Рекомендуемое осуществимое число записей для повседневных задач составляет от двадцати пяти до ста записей. Кроме того, придерживайтесь следующих рекомендаций:
 - Если возможно, используйте индексируемые поля.
 - Включите в список поля, которые пользователь предполагает часто обновлять.

Дополнительные сведения о настройке списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

6 Предоставьте сведения о бизнес-метриках путем создания отчетов.

Создайте пользовательские отчеты, соответствующие требованиям бизнеса, с помощью функциональной возможности Oracle CRM On Demand "Отчеты", а затем сделайте их доступными для пользователей. Дополнительные сведения об отчетах см. в разделе [Отчеты](#).

7 Импортируйте данные и пользователей.

Импортируйте существующие данные в Oracle CRM On Demand с помощью функции импорта. Можно импортировать всех пользователей или добавить их вручную на странице "Управление пользователями". После добавления пользователи получают по электронной почте сообщение с временным паролем для доступа к Oracle CRM On Demand и могут немедленно начать работу. Дополнительные сведения об импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453).

Применение шаблонов администратора в процессе настройки

Загрузка шаблонов административной настройки упрощает структурирование информации об организации и эффективное внедрение Oracle CRM On Demand.

После ввода данных в шаблоны можно пользоваться шаблонами в качестве справочного материала при настройке приложения.

Доступ к шаблонам административной настройки

1 Выберите ссылку на требуемый шаблон.

Ссылки для доступных шаблонов отображаются в следующем разделе.

2 Сохраните шаблон на своем компьютере.

3 Откройте сохраненный файл.

Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand

Функциональная возможность отслеживания использования позволяет компаниям контролировать и анализировать использование приложения Oracle CRM On Demand, включая использование пользователями, приложениями и сведения о настройке и конфигурации. Для отчетности по использованию Oracle CRM On Demand предусмотрен ряд встроенных отчетов по отслеживанию использования. Помимо встроенных отчетов в области "Аналитика" Oracle CRM On Demand Answers для компаний, желающих дополнительно анализировать использование своих приложений Oracle CRM On Demand, доступна предметная область "Анализ отслеживания использования".

Например, может потребоваться создать отчеты, содержащие следующую информацию:

- Пользователи, не входившие в систему в течение последних 30 дней
- Типы записей, для которых не было создано, обновлено или удалено ни одной записи за последние 30 дней
- Количество правил потока операций, пользовательских полей и вкладок, созданных в Oracle CRM On Demand

Совет. Сведения о просмотре использования веб-служб см. в разделе [Просмотр статистики использования веб-служб](#) (на стр. 1663).

Для получения доступа к встроенным отчетам об отслеживании использования и создания новых отчетов в предметной области "Анализ отслеживания использования" необходимо иметь полномочия на отслеживание использования в роли пользователя. Полномочия "Отслеживание использования" по умолчанию включены для роли администратора компании.

Полномочия "Отслеживание использования"

При необходимости администраторы компании могут включить полномочия "Отслеживание использования" для других ролей. Однако перед включением полномочий "Отслеживание использования" для роли пользователя необходимо учесть следующие последствия:

- Пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" в Oracle CRM On Demand Answers, а также к встроенным отчетам по отслеживанию использования.
- Доступ к данным отслеживания использования не защищен другими параметрами доступа, например настройками доступа в профилях доступа и ролях пользователя. Поэтому пользователи, роль которых предусматривает полномочия "Отслеживание использования", имеют доступ ко всем данным по отслеживанию использования в предметной области "Анализ отслеживания использования".

Поскольку некоторые данные компании по использованию могут считаться конфиденциальными, необходимо гарантировать, что полномочия на отслеживание использования присваиваются только соответствующим пользователям.

- Создание отчетов по отслеживанию использования может привести к интенсивному потреблению системных ресурсов.

Чтобы сделать некоторые отчеты по отслеживанию использования доступными отдельным пользователям, но не разрешить им полный доступ к предметной области "Анализ отслеживания использования" и встроенным отчетам, рекомендуется создать пользовательские отчеты, которые

содержат нужные данные. Затем можно сохранить эти пользовательские отчеты в общей папке отчетов и разрешить пользователям только доступ к общей папке.

В Oracle CRM On Demand можно просмотреть данные об использовании выделенных квот обслуживания, см. раздел [Просмотр использования выделенных квот обслуживания](#) (см. "[Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#)" на стр. 1158) и [Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 1159), и данные об использовании файлов и записей, см. раздел [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 1161).

Связанные разделы

Дополнительные сведения о предметной области "Анализ отслеживания использования" и отчетах см. в следующих разделах:

- [О встроенных отчетах](#) (на стр. 774)
- [Предметная область аналитики "Отслеживание использования"](#) (см. "[Предметная область аналитики "Анализ отслеживания использования"](#)" на стр. 863)
- [Начало работы с ответами \(пользовательские отчеты\)](#) (на стр. 792)

Администрирование компании

Перед началом работы. Если не указано иное, для выполнения процедур, описанных в разделе "Администрирование компании" роль пользователя должна включать в себя полномочия "Администрирование профиля компании".

Выберите раздел для отображения пошаговых инструкций к процедурам, относящимся к администрированию компании:

- [Настройка профиля своей компании и глобальных значений по умолчанию](#) (см. "[Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#)" на стр. 1121)
- [Активация языков](#) (на стр. 1133)
- [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 1134)
- [Задание параметров паролей компании](#) (на стр. 1136)
- [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 1144)
- [Сброс всех паролей](#) (на стр. 1146)
- [Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей](#) (на стр. 1147)
- [Ограничение использования IP-адресов](#) (на стр. 1148)
- [Просмотр истории использования ресурсов компании](#) (см. "[Просмотр использования ресурсов в своей компании](#)" на стр. 1148)
- [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 1149)
- [Управление валютами](#) (на стр. 1151)
- [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 1155)

- [Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании](#) (на стр. 1158)
- [Просмотр исторического использования выделенной квоты обслуживания](#) (см. "[Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#)" на стр. 1159)
- [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 1160)
- [Просмотр сведений об использовании файлов и записей](#) (на стр. 1161)

Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию

Сведения о компании и глобальные значения по умолчанию задаются на странице "Профиль компании".

Сведения о компании. Можно ввести или отредактировать название компании, адреса для доставки и выставления счетов, номер телефона и основное контактное лицо. В случае подписки на пробный период некоторые сведения о компании переносятся из введенных при подписке данных.

Глобальные значения по умолчанию. Можно задать общекорпоративные значения для использования по умолчанию, которые пользователи смогут переопределять.

ВНИМАНИЕ! Администратор компании может изменить параметр "Страна". При изменении параметра "Страна" следует уведомить службу поддержки клиентов, чтобы специалисты поддержки могли предпринять необходимые действия по обновлению параметра "Часовой пояс", а также отчетов и информационных панелей. Изменить язык, валюту и часовой пояс можно только при обращении в службу поддержки клиентов.

Перед началом процедуры. О том, как действуют эти параметры, см. в разделе [О настройках профилей для пользователей](#) (на стр. 691).

Эту процедуру может выполнить только пользователь, роль которого включает привилегию "Администрирование профиля компании".

Процедура редактирования профиля компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите кнопку "Правка" (или используйте внутрискриптовое редактирование) и внесите изменения.
- 5 Сохраните запись.

В следующей таблице рассмотрены некоторые из полей на странице "Профиль компании".

Поле	Описание
Ключевые сведения о компании	

Поле	Описание
Идентификатор регистрации компании	Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании/идентификатор пользователя) для пользователя.
Основной контакт	<p>По умолчанию это имя ADMIN или псевдоним пользователя компании, первым вошедшего в систему, однако можно выбрать любого другого пользователя. Основному контакту высылаются обновления программного обеспечения и другая важная информация.</p> <p>Для учета ситуации, когда основной контакт недоступен, можно ввести в качестве адреса электронной почты основного контакта список распределения, чтобы уведомления о сбоях в системе и другие важные сведения отправлялись более чем одному лицу. Это можно сделать одним из двух способов.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Можно ввести существующий список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для основного контакта. Однако следует помнить, что если основной контакт выполнит в системе какое-то действие, вызывающее автоматическую отправку электронной почты на его адрес, это уведомление получат все, кто входит в список распределения. ■ Можно создать нового фиктивного пользователя. Его можно назвать, например, "DistributionList" (список распределения), а затем ввести список распределения в качестве адреса электронной почты в запись пользователя для фиктивного пользователя. В этом случае одна из лицензий отводится только на эту задачу. <p>Примечание. Пользователь, указанный в качестве основного контакта, не может быть неактивным. Чтобы изменить статус исходного основного контакта на неактивный, следует сначала выбрать другого пользователя в качестве основного контакта.</p>
Параметры компании	
Язык по умолчанию	<p>Язык, по умолчанию используемый для пользователей в компании. Можно активизировать дополнительные языки, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр. Инструкции по добавлению языков см. в разделе Активация языков (на стр. 1133).</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Национальные параметры по умолчанию	Региональные параметры, по умолчанию используемые для пользователей. Пользователи могут в любое время менять для себя этот параметр на странице своего профиля. Эти параметры определяют форматы дат, времени, валюты, чисел и телефонных номеров.
Валюта по умолчанию	Валюта, по умолчанию используемая для пользователей. Можно активизировать дополнительные валюты, чтобы пользователи могли настраивать этот параметр (см. Управление валютами (на стр. 1151)). Однако заданная здесь валюта определяет валюту по умолчанию,

Поле	Описание
	используемую для прогнозов, которые являются общекорпоративными. Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.
Часовой пояс по умолчанию	Часовой пояс, по умолчанию используемый для компании. Для некоторых функций, таких как формирование прогнозов, вместо часового пояса по умолчанию используется часовой пояс места хостинга. Чтобы узнать этот часовой пояс, обратитесь в службу поддержки. Пользователи в других регионах могут использовать свой локальный часовой пояс, который задается на странице профиля пользователя. Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.
Режим предварительного просмотра записи	Режим предварительного просмотра записи, по умолчанию используемый для компании. Можно включить функцию предварительного просмотра записи и задать способ открытия окна предварительного просмотра. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы "Сведения" записи. Также можно отключить функцию предварительного просмотра записей, выбрав в этом поле вариант "Выкл." По умолчанию при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании в этом поле выбран вариант "Нажмите значок просмотра". Пользователь может переопределить используемый в компании вариант по умолчанию путем указания другого режима предварительного просмотра записи на своей странице "Личные сведения".
Внутристрочное редактирование разрешено	Включает или отключает возможность внутритекстового редактирования. Когда внутритекстовое редактирование включено, пользователи могут редактировать поля непосредственно на страницах списков и страницах сведений (т. е. не открывая страницу правки для записи). Внутритекстовое редактирование поддерживается на страницах "Список" записей, страницах "Сведения" записей и во многих связанных записях на страницах "Сведения" главных записей. Следует иметь в виду, что со страницы сведений главной записи нельзя редактировать следующие типы полей в связанных записях: <div> <div></div> <div>поля, не отображаемые на странице сведений самой связанной записи;</div> </div>

Поле	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> ■ вычисляемые поля, например "Полное имя"; ■ поля, доступные только для чтения на странице правки связанной записи. <p>Кроме того, в случаях, когда одна и та же связанная запись может присутствовать под несколькими главными записями, поля, являющиеся частью связи, можно редактировать. В то же время поля, принадлежащие самой связанной записи, редактировать невозможно. Например, в списке, связанном с командой по работе с субъектом в записи субъекта, поле "Роль в команде" можно редактировать, поскольку это поле является частью связи между субъектом и членом команды. Однако поля "Фамилия" и "Имя" редактировать нельзя, поскольку они принадлежат к записи пользователя (члена команды).</p>
Центр сообщений включен	<p>Определяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ присутствует ли Центр сообщений на панели действий; ■ присутствует ли значок "Примечания" и список примечаний на страницах сведений о записях; ■ могут ли пользователи использовать виджет "Центр сообщений".
Число полей для аудита для типа записи	<p>Максимальное число полей, которые можно охватить аудитом для каждого объекта, отображаемое как поле только для чтения. По умолчанию используется значение 35, но администратор компании может его изменить.</p> <p>Примечание. Добавление поля в число подлежащих аудиту означает создание еще одной записи в базе данных при каждом изменении этого поля. Если число полей, охваченных аудитом, слишком велико, это может неблагоприятно отразиться на производительности при сохранении записи аудита.</p>
Окончание срока аудита (дни)	<p>Время в днях до очистки записей аудита полей. Администраторы компании могут указать значение в диапазоне от 1 до 90 дней. Чтобы просмотреть значение, указанное для компании, перейдите в раздел "Параметры безопасности компании" на странице "Профиль компании". Следует иметь в виду, что нулевое значение (0) показывает, что записи аудита полей для очистки отсутствуют. Значение 0 может устанавливать только служба поддержки клиентов Oracle CRM On Demand. Для изменения этого параметра администраторы компании должны обладать полномочиями администрирования аудита полей.</p>

Поле	Описание
Проекционный экран	<p>Если включен проекционный экран, он отображается внизу окна браузера, показывая ссылки на различные информационные разделы страницы (например, на разделы связанных записей). Проекционный экран можно полностью удалить со страниц сведений, отключив его в личном профиле. Дополнительные сведения о проекционном экране см. в разделе Обзор страниц Oracle CRM On Demand (см. "Постраничный обзор Oracle CRM On Demand" на стр. 33).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Проекционный экран можно включать и отключать на уровне компании и на уровне отдельного пользователя. Личная настройка пользователя имеет более высокий приоритет, чем настройка для компании. Цвета проекционного экрана определяются используемой темой. Дополнительные сведения о выборе темы см. в разделе Установка темы (см. "Настройка темы" на стр. 694).</p>
Метод глобального поиска	<p>Выберите, какой метод поиска будет доступен пользователям в области "Поиск" на панели действий.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>Целенаправленный поиск. Поиск совпадений в определенных полях; отображаемых в области "Поиск". Это вариант, предусмотренный в приложении по умолчанию.</p> <p>Когда пользователь вводит значения в нескольких полях, это рассматривается как условие И. Система отображает записи с полями, которые соответствуют начальным значениям всех слов в текстовой области. При использовании подстановочных знаков выполняется поиск подстрок.</p> <p>Поиск по ключевым словам. Поиск записей по полям по умолчанию (для каждого типа записей используются свои поля). Это позволяет пользователю ввести любой текст в одном текстовом поле, причем каждое слово может содержать подстановочные знаки. Такой поиск может отрицательно повлиять на производительность.</p> <p>Когда пользователь вводит значение в одном поле, это рассматривается как условие ИЛИ. Система отображает записи, содержащие введенное значение в любом из полей поиска по умолчанию.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе Поиск записей (на стр. 46).</p>
Месяц начала финансового года	<p>В этом поле отображается месяц, в котором начинается финансовый календарь.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>

Поле	Описание
Дата начала финансового года	<p>В этом поле отображается дата в указанном месяце, с которой начинается финансовый год.</p> <p>Значение в этом поле первоначально задается при создании компании и не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Этот параметр влияет на отчеты, в которых фигурирует выручка за финансовый год.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Тип финансового календаря	<p>В этом поле показан тип используемого календаря финансового года. Можно выбрать один из следующих вариантов: "Кварталы по календарю", "4-4-5", "5-4-4", "Пользовательский финансовый календарь". Данная настройка влияет на проведение временного анализа, составление бизнес-планов и прогнозов. Это поле не может быть изменено администратором компании.</p> <p>Чтобы изменить значение в этом поле, обратитесь в службу поддержки клиентов.</p>
Усреднение вероятности продуктов включено	<p>Определяет, как корректируется вероятность бизнес-возможности при нажатии пользователем кнопки "Обновить итоги для возможности".</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок установлен, вероятность бизнес-возможности вычисляется по взвешенному среднему вероятностей каждого из связанных продуктов: $\text{вероятность бизнес-возможности} = \frac{\text{SUM(ожидаемая выручка от продукта)}}{\text{SUM(выручка от продукта)}}$ ■ Если флажок не установлен, вероятность при нажатии кнопки не корректируется. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Кнопка "Обновить итоги для возможности" находится на странице сведений о бизнес-возможности в строке заголовка в разделе сопутствующей информации "Продукты".</p>
Разрешить сохранение и добавление продукта	<p>Если выбрать этот параметр, то при создании записи бизнес-возможности в заголовке страницы "Сделка" вместо кнопки "Сохранить" будет содержаться кнопка "Сохранить и добавить продукт". Если этот параметр не выбран, то при создании записи бизнес-возможности кнопка "Сохранить и добавить продукт" не будет отображаться в заголовке страницы "Сделка"; там будет только кнопка "Сохранить".</p>
Включить разбивку дохода по сделке	<p>Если выбрать этот параметр, то доход от бизнес-возможности можно будет распределять среди членов команды.</p> <p>При выбранном флажке на странице "Команда для возможности - изменить пользователей" отображаются кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения", давая возможность разбивать доход по членам команды. На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются</p>

Поле	Описание
	<p>бизнес-возможности, для которых данный пользователь является членом команды с положительной долей разбиения дохода.</p> <p>Если этот флажок снят, кнопки "Обновить итоги" и "Разбиение распределения" не отображаются на странице "Команда для возможности - изменить пользователей". На страницах "Прогноз выручки от бизнес-возможности" и "Мои возможности" указываются бизнес-возможности, владельцем которых является данный пользователь.</p>
Настройка темы компании	
Имя темы	<p>Тема определяет внешний вид Oracle CRM On Demand. При первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании по умолчанию используется тема Oracle. Чтобы сменить тему, нажмите список "Имя темы" и затем выберите тему, которая должна использоваться для компании. Пользователи также могут переопределить этот параметр при редактировании личных настроек.</p> <p>Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Администраторы компаний могут создавать темы в Oracle CRM On Demand. Если вы хотите предложить собственные темы для использования в Oracle CRM On Demand, обратитесь к администратору своей компании.</p>
Настройка просмотра данных компании	
Просмотр менеджера включен	<p>Установите этот флажок, чтобы разрешить менеджерам просматривать записи пользователей, подотчетных им прямо или опосредованно. Менеджер пользователя определяется полем "Получатель отчета" на странице "Сведения о пользователе".</p>
Включить наследование родительской команды	<p>Выберите этот параметр, чтобы команды бизнес-возможностей и контактов могли наследовать членов команды субъекта. Если параметр выбран, то каждый новый член команды субъекта будет также включаться во все команды бизнес-возможностей и контактов этого субъекта.</p>
Назначение группы по умолчанию	<p>Выберите этот параметр, чтобы разрешить членам группы сообщать владеть субъектами, операциями, контактами, домохозяйствами, бизнес-возможностями и портфелями. Дополнительные сведения см. в разделе Управление группами (на стр. 1363).</p>
Включить книги	<p>Определяет, должны ли в селекторе книг отображаться нестандартные книги. Если этот флажок снят, в список селектора книг включаются только книги пользователей и книги для делегатов (если делегаты существуют).</p> <p>ВНИМАНИЕ! Не устанавливайте флажок "Включить книги", пока не будет создана иерархия книг. После установки этого флажка снять его невозможно. В то же время установленный флажок не препятствует внесению изменений в иерархию книг.</p>

Поле	Описание
Показывать селектор книг	Этот параметр включает или отключает селектор книг, который можно использовать для уточнения параметров поиска записей из определенной книги пользователя, книги делегата или нестандартной книги.
Параметры интеграции	
Интеграция событий включена	Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в службу поддержки.
Режим совместимости веб-служб с R16	Определяет, как должны обрабатываться запросы веб-служб, содержащие имя пользователя и пароль: как запросы без сохранения состояния или с сохранением (аналогично Oracle CRM On Demand выпуска 16 и ранее). Для всех новых компаний этот флажок по умолчанию будет снят.
Включить поток операций	Если компания настроена на использование потока операций, отображается этот параметр. Его можно активизировать после создания условий потока операций, который требуется развернуть.
Настройки интеграции электронных таблиц	
Изменить URL-адрес загрузки PIM Sync	Этот параметр используется редко. Так, он используется клиентами, настроившими SSO для Oracle PIM Sync On Demand. Если в вашей компании используется клиент PIM Sync, отличный от стандартного клиента Oracle PIM Sync On Demand, укажите в этом поле URL-адрес клиента, который требуется загрузить. Адрес должен быть полным, т. е. начинаться с <i>http://</i> .
Отключить доступ к странице загрузки PIM Sync	Установите этот флажок при использовании параметра "Изменить URL-адрес загрузки PIM Sync", чтобы пользователи не могли загружать Oracle PIM Sync On Demand из Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения см. в описании поля "Изменить URL-адрес загрузки PIM Sync".
Отключить связывание расширенного субъекта PIM Sync	<p>Когда этот флажок установлен, Oracle PIM Sync On Demand в точности связывает контакты с субъектами в Oracle CRM On Demand.</p> <p>ВНИМАНИЕ! Если этот флажок установлен, Oracle PIM Sync On Demand дублирует любые записи, не являющиеся идентичными, в ходе синхронизации PIM.</p>

Поле	Описание
Отключить связывание субъекта PIM Sync	<p>Установите этот флажок, чтобы отключить сопоставление субъектов при синхронизации PIM. Когда флажок установлен, поле "Компания" в PIM соответствует полю "Имя компании для PIM Sync" в записи контакта для Oracle CRM On Demand, а стандартные методы сопоставления субъектов игнорируются.</p> <p>ВНИМАНИЕ! Если этот флажок установлен, Oracle PIM Sync On Demand дублирует любые записи, не являющиеся идентичными, в ходе синхронизации PIM.</p> <p>Дополнительные сведения о сопоставлении субъектов см. в разделе О ядре синхронизации и отображении полей (см. "Механизм синхронизации и отображение полей" на стр. 725).</p>
Доступ к автономному клиенту для изменения	<p>Этот параметр задает проверку доступа к записи для изменения при загрузке в сеть или при выгрузке из сети (в предыдущих версиях Oracle CRM On Demand доступ проверялся только при выгрузке).</p> <p>Рекомендуется проверять доступ во время загрузки данных в сеть. Возможные варианты: "Проверка при загрузке" (принимается по умолчанию для новых клиентов), "Проверка при выгрузке" и "Нет". Клиентам рекомендуется использовать вариант "Проверка при загрузке". Если выбрать пустую строку списка выбора, проверка доступа в Oracle CRM On Demand будет производиться так же, при выборе варианта "Проверка при выгрузке".</p>
Параметры безопасности компании	
Время простоя компании (мин)	<p>Время (в минутах), по истечении которого сеанс пользователя заканчивается из-за отсутствия активности. Если значение для этого поля не указано, параметр времени ожидания для интерактивного сеанса определяется значением времени простоя системы по умолчанию. Текущее значение времени простоя системы по умолчанию выводится в верхней части раздела "Параметры безопасности компании" на странице "Профиль компании". Это значение отображается при редактировании страницы "Профиль компании". Можно обратиться в службу поддержки клиентов, чтобы изменить значение времени простоя компании на значение в интервале от 10 до 60 минут.</p>
Тип аутентификации	<p>Отображаются типы аутентификации, разрешенные для компании. Это значение может быть назначено только службой поддержки клиентов. Возможны следующие значения.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "Только идентификатор пользователя/пароль": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя свои идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand. ■ "Только единая регистрация с уникальным паролем": все пользователи должны регистрироваться в приложении, используя механизм единой регистрации компании. Идентификаторы пользователей и пароли Oracle CRM On Demand не принимаются. ■ "Идентификатор/пароль пользователя или единая регистрация с

Поле	Описание
	<p>уникальным паролем": для регистрации в Oracle CRM On Demand может использоваться либо идентификатор пользователя и пароль Oracle CRM On Demand, либо единая регистрация.</p> <p>Тип аутентификации может быть задан администратором компании для каждого пользователя на странице профиля пользователя. Если параметр в профиле пользователя пуст, для данного пользователя используется параметр уровня компании.</p>
Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	<p>Уникальный идентификатор компании, назначенный службой поддержки клиентов при настройке единой регистрации для компании. Это значение не может быть изменено администратором компании, хотя для каждого пользователя на странице профиля пользователя могут быть заданы внешние идентификаторы.</p>
Страница регистрации для аутентификации UserID/Pwd	<p>URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, используемую вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Эта страница отображается после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия. Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации эту страницу вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию.</p>
Страница регистрации для аутентификации SSO	<p>URL-адрес, указывающий на страницу регистрации компании, отображаемую после выхода пользователя из приложения или завершения сеанса пользователя из-за бездействия, если пользователь первоначально зарегистрировался в Oracle CRM On Demand с использованием единой регистрации (SSO). Как правило, эта страница размещается на веб-сервере компании, например на портале единой регистрации компании. URL-адрес должен быть полным (начинаться с http:// или https://).</p> <p>Компания должна дать своим пользователям указание использовать для первоначальной регистрации свою страницу SSO вместо страницы регистрации Oracle CRM On Demand по умолчанию. Если пользователь, зарегистрировавшийся с использованием единой регистрации, выходит из приложения и этот параметр пуст, отображается стандартная страница с сообщением "Вы вышли из системы".</p>
URL-адрес ITS для аутентификации SSO	<p>URL-адрес службы межсайтовой передачи (ITS) SAML, используемой для единой регистрации в Oracle CRM On Demand, который назначается службой поддержки клиентов при настройке единой регистрации для компании. Это значение не может быть изменено администратором компании.</p>
Ограничения IP-адресов включены	<p>См. Ограничение доступа определенными IP-адресами (см. "Ограничение использования IP-адресов" на стр. 1148).</p>

Поле	Описание
Включена защита от фальсификации запросов между сайтами	<p>Включает функцию, позволяющую предотвратить атаки с фальсификацией межсайтовых запросов. Когда этот флажок установлен, пользователям, разрабатывающим собственный взаимодействующий с Oracle CRM On Demand код, может понадобиться включить в свой код в качестве скрытого параметра маркер безопасности. Дополнительные сведения о защите от фальсификации запросов между сайтами см. в разделе О защите от фальсификации запросов между сайтами (см. "О защите от подделки запросов между веб-узлами" на стр. 1133).</p> <p>Этот флажок устанавливается по умолчанию при настройке компании на использование Oracle CRM On Demand и не может быть снят администратором компании.</p>
Включить встраивание IFRAME	<p>Из соображений безопасности этот флажок снят по умолчанию и может быть установлен только в случае необходимости. Установка флажка позволяет пользователям встраивать страницы Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта. Если пользователи пытаются встроить Oracle CRM On Demand в iFRAME на веб-странице другого сайта и этот флажок снят, страница Oracle CRM On Demand разворачивается и становится родительской страницей. Этот параметр не влияет на виджеты Oracle CRM On Demand, встраиваемые в настольные приложения.</p>
Параметры просмотра аналитики	
Создание отчетов об предметных областях	<p>С помощью списка выбора задайте уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи отчетов реального времени в Oracle CRM On Demand Answers. Эти отчеты представляют собой анализ данных в реальном времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p> <p>"Просмотр менеджера": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</p> <p>"Просмотр команды": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по работе с субъектами и с бизнес-возможностями.</p> <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Создание отчетов о предметных областях" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты (на стр. 765), в частности, в разделе "О видимости записей в отчетах".</p>
Исторические предметные области	<p>С помощью списка выбора задайте уровень просмотра для пользователей, которым требуется просматривать записи аналитических отчетов в Oracle CRM On Demand Answers. Эти отчеты представляют собой анализ исторических данных или трендовый анализ либо содержат более сложные вычисления, чем отчеты реального времени. Можно выбрать одно из следующих значений.</p>

Поле	Описание
	<p>"Просмотр менеджера": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, непосредственно принадлежащие их подчиненным. (Этот уровень установлен по умолчанию.)</p> <p>"Просмотр команды": позволяет пользователям просматривать собственные данные и данные, принадлежащие членам их команд по субъектам и бизнес-возможностям.</p> <p>"Полный просмотр": сочетает в себе уровни просмотра менеджера и команды.</p> <p>Этот общекорпоративный параметр применяется, если пользователь не задал значение параметра "Исторические предметные области" на своей странице личных сведений. Дополнительные сведения об отчетах см. в главе Отчеты (на стр. 765), в частности, в разделе "О видимости записей в отчетах".</p>
Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли	<p>Этот список выбора используется, если в отчетах Oracle CRM On Demand Answers параметр "Можно прочитать все записи" требуется использовать в зависимости от объекта, как определено на странице "Доступ к типам записей" в мастере управления ролями. Например, если администратор выбирает для роли пользователя режим просмотра "Можно прочитать все записи" для данного объекта (выбрав "Администрирование", "Элементы управления пользователями и доступом", "Управление ролями", затем изменив роль и выбрав "Доступ к типам записей"), пользователь сможет просматривать в Oracle CRM On Demand Answers все записи этого объекта, при условии, что в его профиле пользователя или в профиле компании установлен параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли".</p> <p>Указания о том, когда и как следует устанавливать параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли", см. в разделе О параметре "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" (см. "Параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли"" на стр. 692).</p> <p>Если параметр "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" не выбран, в отчетах Oracle CRM On Demand Answers будет использоваться режим просмотра, заданный в полях "Создание отчетов о предметных областях" и "Исторические предметные области".</p>
Настройки связей	
Автоматическое завершение	<p>Если выбрать этот параметр, операция связи будет автоматически завершаться в Oracle CRM On Demand, когда агент закончит телефонный разговор, завершит передачу электронной почты или переназначит голосовые сообщения. Форма завершения для агента не открывается. Операция автоматически переходит в статус "Завершено", и в качестве кода разрешения устанавливается "Автоматическое завершение".</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Эта настройка не применяется, когда агент нажимает кнопку "Завершение" на странице сведений об операции связи.</p>

Поле	Описание
	Например, агент может, прослушав сообщение голосовой почты, нажать кнопку "Завершение" на странице сведений об операции голосовой почты, чтобы открыть форму завершения и завершить операцию.
Дополнительные сведения	
Лицензированные пользователи, активные пользователи, неактивные пользователи	Доступные только для чтения цифры, характеризующие лицензированное количество пользователей и текущее состояние пользовательской базы.

ПРИМЕЧАНИЕ. На странице могут присутствовать также некоторые дополнительные поля, если для компании включены определенные функции.

О защите от подделки запросов между веб-узлами

Во избежание подделки запросов между веб-узлами при создании пользовательского кода, содержащего запросы HTTP POST (в том числе запросы по технологии асинхронного Java Script и XML (AJAX)), выполнение которых предусматривает обновление, создание или удаление данных в Oracle CRM On Demand, необходимо в качестве скрытого параметра включить в код маркер доступа. Отсутствие или неверное употребление маркера доступа в пользовательском запросе приводит к сбою запроса. При сбое запроса отображается сообщение об ошибке с информацией о том, что в связи с недопустимостью ключа или истечением срока его действия выполнить запрос невозможно и необходимо обновить страницу.

В следующей таблице показан маркер доступа, который пользователи должны включать в код.

Компонент параметра	Код маркера
Имя	%%%ODReqName%%%
Значение	%%%ODReqValue%%%

ПРИМЕЧАНИЕ. Код маркера необходимо ввести в точности так, как он представлен в таблице, с учетом регистра. Любая ошибка в коде маркера приводит к сбою запроса.

Функция защиты от подделки запросов между веб-узлами управляется флажком 'Включена защита от фальсификации запросов между сайтами'. По умолчанию при настройке Oracle CRM On Demand для компании эта функция включена и отключить ее невозможно.

Активация языков

Система Oracle CRM On Demand доступна на многих языках. Все стандартные текстовые поля, предусмотренные в системе, такие как поля и значения списков выбора, а также справочная система и учебные курсы отображаются на доступных языках.

Однако при настройке полей или значений списков выбора необходимо вручную вводить эквиваленты на других языках, если требуется, чтобы эти поля отображались в переведенном варианте. В противном случае они отображаются на исходном языке синим цветом, заключенные в квадратные скобки, вне зависимости от выбранного языка.

Изначально единственным активным языком является язык, выбранный в качестве языка по умолчанию для компании при подписке компании на Oracle CRM On Demand.

Чтобы языки были доступны для выбора пользователями, их необходимо активизировать.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

Процедура активации языков

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Языки".
- 4 В столбце "Активно" выберите языки, которые требуется сделать доступными работникам.

ПРИМЕЧАНИЕ. Форматы отображения дат, времени и валюты определяются другими параметрами, отличными от параметра "Язык".

- 5 Сохраните запись.

Проверка состояния лицензий и активных пользователей

Можно проверить состояние лицензий и сравнить его с числом активных пользователей. Для каждого активного пользователя должна быть лицензия. (*Активный пользователь* – это пользователь, который может обращаться к приложению.)

Число лицензий также определяет объем данных компании, который может храниться в приложении.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление компанией".

Процедура проверки состояния лицензий и числа активных и неактивных пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".

- 4 В разделе "Дополнительная информация" на странице "Профиль компании" проверьте количество лицензированных пользователей, активных пользователей и неактивных пользователей.
- При наличии активных пользователей, которым больше не требуется доступ к приложению, можно освободить лицензии путем деактивации этих пользователей. Дополнительные сведения о деактивации лицензий см. в разделе [Деактивация пользователей](#) (на стр. 1274).
 - Для приобретения дополнительных лицензий обратитесь к своему торговому представителю Oracle CRM On Demand.

О политиках регистрации и назначения паролей

Oracle CRM On Demand обеспечивает наивысшие уровни защиты компании. Разработанные ограничения гарантируют, что доступ к данным смогут получить только авторизованные пользователи.

Кроме того, можно установить определенные политики в отношении входа, паролей и проверки подлинности, чтобы повысить уровень безопасности в компании. Например, для улучшения соответствия корпоративным политикам безопасности можно установить время ожидания для входа равным 15 минутам. А если кто-либо из пользователей забудет свой пароль, он сможет получить новый, просто ответив на ряд контрольных вопросов. В качестве дополнительной меры безопасности можно указать количество часов, в течение которых может продолжаться активный сеанс. Например, можно настроить активный сеанс пользователя продолжительностью 1 час. Когда пользователь достигнет предельного значения для активного сеанса и попытается выполнить действие в Oracle CRM On Demand, для продолжения сеанса ему потребуется ввести свои учетные данные.

Соображения безопасности

Прежде чем настраивать параметры регистрации и паролей, необходимо тщательно проанализировать требования к безопасности, в частности, ответить на следующие вопросы:

- Какого типа идентификаторы пользователей будут использоваться?
- В течение какого времени может быть действителен сгенерированный системой временный пароль?
- Сколько допускается неудачных попыток регистрации, прежде чем пользователь будет заблокирован?
- На какое время пользователь должен быть заблокирован после исчерпания числа неудачных попыток регистрации? Как часто пользователи должны менять свои пароли?
- Должны ли новые пароли отличаться от старых?
- Какова будет минимальная длина пароля?
- На сколько секретных вопросов должны правильно ответить пользователи, чтобы восстановить забытый пароль?
- На сколько вопросов безопасности пользователь должен дать правильный ответ, чтобы приложение автоматически сбросило пароль пользователя?
- Следует ли разрешить пользователям менять свои идентификаторы или адреса электронной почты?
- Какую продолжительность следует установить для активного сеанса пользователя?

После определения политик регистрации и назначения паролей их можно реализовать на страницах администрирования компании в приложении.

Изменение параметров паролей

При внесении изменений в параметры паролей система не применяет изменения до истечения срока действия текущих паролей. Например, при изменении минимальной длины пароля с семи символов на десять пользователь с семизначным паролем сможет использовать свой семизначный пароль до истечения срока его действия. По истечении срока действия пароля пользователь должен будет создать новый пароль, состоящий как минимум из 10 символов.

Лучше всего установить внутреннюю политику и выбрать параметры, прежде чем добавлять в систему новых пользователей. При возникновении необходимости в немедленном внесении изменений в политику безопасности существует возможность сбросить все пароли пользователей. При этом всем пользователям в компании отправляются сообщения электронной почты с новым временным паролем. Для сброса всех паролей необходимо располагать полномочием "Сброс паролей".

Что происходит, когда пользователи забывают пароль?

Пользователи, роль которых предусматривает полномочия на сброс личного пароля, могут отправить запрос на восстановление забытого ими пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен?" на странице входа в систему Oracle CRM On Demand. Необходимо определить минимальное число секретных вопросов и ответов, которые должен предоставить пользователь для восстановления пароля. Если эта функция настроена, пользователи могут восстановить собственный пароль Oracle CRM On Demand без вмешательства администратора компании.

Задание параметров паролей компании

Можно определить политику паролей для Oracle CRM On Demand. Например, политика паролей может отражать принятый в компании регламент по длине паролей и сроку их действия.

Процедура задания параметров паролей компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Управление регистрацией и паролями".
- 4 На странице "Управление регистрацией и паролями" заполните поля и сохраните настройки.

В следующей таблице рассмотрены параметры, присутствующие на этой странице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Сбрасывать свои пароли могут только пользователи, роли которых предусматривают полномочия "Сброс личного пароля". Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand для пользователей также должны быть настроены вопросы безопасности и ответы на них.

Параметр	Возможные значения	Использование
Сведения о политике регистрации		
Идентификатор регистрации компании	Текстовое поле	Уникальный идентификатор компании. При создании новых пользователей этот идентификатор образует первую часть идентификатора регистрации (идентификатор регистрации компании) для пользователя. При создании новых пользователей, когда в качестве значения параметра "Тип идентификатора пользователя по умолчанию" выбран вариант "Идентификатор регистрации компании", это значение автоматически подставляется в качестве домена компании в идентификаторах пользователей. Получить доступ к этому параметру также можно со страницы "Профиль компании".
Максимальное число попыток регистрации	3, 5 или 10 попыток	Максимальное число неудачных попыток регистрации, по достижению которого учетная запись пользователя блокируется.
Длительность блокировки входа	15, 30, 60 минут или "Без ограничений"	Срок, на который блокируется учетная запись пользователя.
Максимальная длительность сеанса (в часах)	0-9999 часов	Время активного сеанса пользователя до повторного запроса ввода учетных данных для входа в систему. В этом поле можно вводить положительные целые значения от 0 до 9999. Чтобы просмотреть значение по умолчанию для этого параметра, перейдите на страницу "Политики входа и

		<p>паролей" в разделе "Администрирование компании".</p> <p>При использовании Oracle CRM On Demand необходимо вводить учетные данные для входа в систему при достижении максимальной продолжительности активного сеанса.</p> <p>Если используются веб-службы и время ожидания активного сеанса истекает, чтобы продолжить использование веб-служб, требуется повторная проверка подлинности для клиента веб-служб.</p>
Сведения об управлении паролями		
Срок действия паролей пользователей истекает через	30, 60, 90 дней, один год или "Срок действия не ограничен"	Срок, в течение которого действует пароль пользователя. По истечении этого срока пользователь будет вынужден сменить пароль.
Минимальная длина пароля	Число между 6 и 10	Минимальное число символов в пароле.
Максимальное число изменений пароля	Число между 1 и 20	Максимальное число изменений пароля пользователя в пределах периода, заданного параметром "Окно ограничений на изменение паролей". После достижения заданного числа раз изменение пароля не допускается.
Окно ограничений на изменение паролей	Число дней (от 1 до 7)	Период, к которому относится параметр "Максимальное число изменений пароля".
Новый пароль должен отличаться от старого	Флажок	Применяется при изменении пароля пользователем.
Сведения об аутентификации		

Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы	Число между 1 и 8	<p>Этот параметр определяет, сколько вопросов безопасности и ответов на них должен настроить пользователь. Вопросы и ответы пользователя сохраняются для последующего использования.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи настраивают секретные вопросы при первом входе в Oracle CRM On Demand. Они также могут менять свои вопросы в любое время.</p> <p>Дополнительные сведения см. в разделе Настройка вопросов системы безопасности (на стр. 698).</p> <p>Для сброса пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand пользователь должен ответить на ряд настроенных им секретных вопросов.</p> <p>Можно указать, что пользователи должны настроить большее количество вопросов, чем то, на которое они будут отвечать при сбросе пароля. При сбросе пароля для аутентификации пользователя отображаются вопросы, случайным образом выбранные из настроенных вопросов.</p>
Число вопросов безопасности, на которые требуется ответить	Число между 1 и 8	<p>Этот параметр определяет количество вопросов, на которые пользователь должен ответить при сбросе пароля с помощью ссылки "Доступ к субъекту невозможен" на странице входа Oracle CRM On Demand. При отправке</p>

		<p>пользователем запроса на сброс пароля через короткое время он получает сообщение электронной почты со ссылкой на временную страницу.</p> <p>На временной странице пользователь должен ответить на вопросы безопасности, количество которых определяется этим параметром, прежде чем пароль будет сброшен.</p> <p>Значение в этом поле должно быть меньше или равно значению в поле "Количество вопросов безопасности, на которые должны быть введены ответы", поскольку пользователь не может ответить на большее число вопросов, чем было настроено.</p>
Число дней, в течение которых действует временная регистрация	Число дней (от 1 до 14)	<p>Этот параметр определяет число дней, в течение которых действителен пароль временной регистрации. Сообщение электронной почты, содержащее данные временной регистрации, обычно отправляется при добавлении нового пользователя или при сбросе пароля пользователя администратором компании или службой поддержки клиентов.</p>
Число попыток регистрации с временным паролем	Число попыток (от 1 до 14)	<p>Общее число попыток регистрации с паролем временной регистрации. При превышении этого значения данные временной регистрации пользователя становятся недействительными и пароль пользователя</p>

		должен снова быть сброшен.
Дополнительные сведения		
Разрешить пользователям изменять идентификатор пользователя	Флажок	Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой идентификатор пользователя. Если флажок снят, изменять идентификаторы пользователей может только администратор компании.
Разрешить пользователям изменять адрес электронной почты	Флажок	Если этот флажок установлен, пользователи могут, редактируя свой профиль, изменять свой адрес электронной почты. Если флажок снят, изменять адреса электронной почты может только администратор компании.

<p>Параметр параллельного сеанса</p>	<p>Разрешить с уведомлением, Разрешить без уведомления, Предупредить и прервать существующий</p>	<p>Этот параметр позволяет управлять способами обработки Oracle CRM On Demand параллельных сеансов при использовании учетных данных пользователя для входа в систему.</p> <p>Параметр "Разрешить с уведомлением" позволяет подключиться в параллельном сеансе. При этом Oracle CRM On Demand отображает уведомление, что выполняется другой сеанс с использованием тех же самых учетных данных. Oracle CRM On Demand также выводит уведомление пользователю в другом сеансе.</p> <p>Параметр "Разрешить без уведомления" позволяет подключиться в параллельном сеансе. Однако Oracle CRM On Demand не уведомляет ни одного из пользователей о том, что выполняется другой сеанс.</p> <p>Параметр "Предупредить и прервать существующий" закрывает первый (текущий) сеанс и оставляет выполняться второй (новый) сеанс. Пользователи обоих сеансов уведомляются об этих действиях.</p>
--------------------------------------	--	---

Финансовые календари

В Oracle CRM On Demand доступно два типа финансовых календарей:

- **Стандартный финансовый календарь.** Если финансовый год соответствует обычному календарю (например, календарным кварталам, 5-4-4, 4-4-5), можно использовать этот тип календаря в профиле компании.

- **Пользовательский финансовый календарь.** Если в компании принят другой календарь, например 4-5-4, можно определить в Oracle CRM On Demand пользовательский финансовый календарь.

Независимо от типа используемого финансового календаря, финансовый год определяется в компании однократно. Каждый тип финансового календаря автоматически позволяет использовать определенные финансовые периоды в Oracle CRM On Demand.

Стандартные финансовые календари

Стандартные финансовые календари представляют собой периоды, которые соответствуют обычному календарю, например григорианскому, и могут начинаться в любой день любого месяца в году. При использовании стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand необходимо выбрать один из следующих типов календаря:

- Кварталы по календарю
- Модель календаря 4-4-5
- Модель календаря 5-4-4

При использовании стандартных финансовых календарей в Oracle CRM On Demand автоматически создаются финансовые периоды вплоть до 2020 г. Параметры настройки стандартного финансового календаря можно просматривать, но нельзя изменять. Если требуется изменить определение календаря, обратитесь в службу поддержки клиентов. Служба поддержки клиентов заполняет финансовый календарь данными и определяет тип календаря при настройке компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Любые изменения в определении финансового года не отражаются в отчетах Oracle CRM On Demand до выполнения полного процесса ETL (извлечение, преобразование, загрузка).

Чтобы просмотреть определение стандартного финансового календаря

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" щелкните ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Параметры компании" обратите внимание на следующие поля:
 - Месяц начала финансового года
 - Дата начала финансового года
 - Тип финансового календаря

ПРИМЕЧАНИЕ. При изменении определения стандартного финансового календаря в Oracle CRM On Demand обновляются все данные в отчетах. Однако в прогнозах Oracle CRM On Demand обновляет только будущие данные.

Пользовательские финансовые календари

Для компаний, которые не используют стандартные календарные месяцы или обычный финансовый календарь, в Oracle CRM On Demand доступны пользовательские финансовые календари. Эти календари определяются администратором компании. Необходимо создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создать бизнес-планы, цели, прогнозы или

повременные анализы в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения об определении пользовательских финансовых календарей см. в разделе [Определение пользовательского финансового календаря](#) (на стр. 1144).

Определение пользовательского финансового календаря

Администратор компании определяет в Oracle CRM On Demand финансовый календарь, соответствующий финансовому году компании. Пользовательские финансовые календари отражаются во всех отчетах, бизнес-планах, целях и квотах пользователей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для настройки определения пользовательского финансового календаря роль пользователя должна включать полномочия на управление компанией.

Чтобы настроить пользовательские финансовые календари компании, необходимо выполнить следующие действия:

- 1 Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы включить использование пользовательских финансовых календарей для компании.
- 2 Определите финансовые календари для компании.
- 3 Проверьте, что пользовательский финансовый календарь активен в компании.

ВНИМАНИЕ! После включения параметр пользовательского финансового календаря не может быть отключен. Администраторам компании не рекомендуется включать пользовательские финансовые календари, если они не до конца понимают функции финансовых календарей в Oracle CRM On Demand.

Пользовательские финансовые календари и прогнозы

При использовании пользовательских финансовых календарей определение пользовательского финансового календаря компании используется при создании прогнозов. Администратор компании должен определить записи пользовательского финансового календаря перед активацией прогнозов. Поскольку прогноз может охватывать более одного квартала, он может включать данные за несколько финансовых лет. Поэтому, чтобы обеспечить достаточное количество доступных данных для создания серии прогнозов, необходимо создать пользовательский финансовый календарь для каждого года, для которого требуется создать прогнозы. Кроме того, перед использованием нового определения пользовательского финансового календаря в прогнозах администратор компании должен обновить определение прогноза. Если определение прогноза не обновляется до даты следующего прогноза, прогнозы не будут созданы. Дополнительные сведения об обновлении определений прогнозов см. в разделе [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 1442).

Чтобы определить новый пользовательский финансовый календарь

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".

4 На странице "Список финансовых календарей" выберите "Новый финансовый календарь".

5 В меню выберите нужный финансовый год.

В поле "Имя" автоматически подставляется название финансового календаря, например "Финансовый год 2009".

6 Введите следующие сведения:

a Описание. Добавьте любые дополнительные сведения об определении пользовательского финансового календаря. максимальная длина этого поля 250 символов.

b Финансовый квартал 1. Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

c Финансовый квартал 2. Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

d Финансовый квартал 3. Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

e Финансовый квартал 4. Щелкните значки календаря, чтобы указать начальные даты для каждого финансового месяца в этом квартале.

f Дополнительные сведения. Щелкните значок календаря, чтобы указать начало нового финансового года.

ПРИМЕЧАНИЕ. Продолжительность финансового года не может превышать 99 недель. Если для начала следующего финансового года выбрано значение, превышающее 99 недель с начальной даты предыдущего финансового года, появится сообщение об ошибке с предложением ввести правильное значение.

7 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Финансовые календари создаются последовательно, например, финансовый календарь для 2010 года должен быть создан перед финансовым календарем для 2011 года.

Определение нового пользовательского финансового календаря не отображается в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

Чтобы просмотреть сведения о финансовом календаре

1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".

- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" щелкните название финансового года, для которого необходимо просмотреть финансовые периоды.

На странице сведений о финансовом календаре отображаются отдельные финансовые месяцы выбранного года и начальная дата следующего финансового года.

ПРИМЕЧАНИЕ. При переходе от стандартного финансового календаря к пользовательскому записи предыдущего финансового года будут доступны на странице "Список финансовых календарей" только для чтения и все созданные в Oracle CRM On Demand записи финансового года, относящиеся к будущему, удаляются. Дополнительные сведения о стандартных финансовых календарях см. в разделе [Финансовые календари](#) (на стр. 1142).

Чтобы изменить финансовый календарь компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование финансового календаря" щелкните ссылку "Определение финансового календаря".
- 4 На странице "Список финансовых календарей" найдите финансовый календарь, который требуется обновить, и нажмите кнопку "Редактировать".
- 5 Введите новые сведения для финансового календаря и нажмите кнопку "Сохранить".

Любые изменения в определении пользовательского финансового календаря не отражаются в аналитике до ежедневного запуска ETL (извлечения, преобразования, загрузки) в ночное время.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если был определен пользовательский финансовый календарь, он может быть изменен путем редактирования существующего определения календаря. Однако финансовые календари, предшествующие текущему финансовому году, доступны только для чтения. Пользовательские финансовые календари не могут быть удалены.

Сброс всех паролей

Можно одновременно сбросить все пароли пользователей (в т.ч. пароль администратора).

Пример использования 1. При настройке приложения созданы пользователи и им присвоено состояние 'Активный', но пользователям не разосланы пароли по электронной почте. После завершения настройки, когда приложение готово к использованию, выполните сброс всех паролей. При выполнении этого действия всем активным пользователям одновременно передаются сообщения электронной почты с временными паролями, предоставляя возможность доступа к приложению.

Пример использования 2. Вы изменили политику управления паролями, и от всех пользователей требуется следование этой новой политике. Выполните сброс всех паролей, чтобы пользователи должны были изменить свои пароли при следующем входе.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать в себя полномочия 'Администрирование профиля компании' или 'Сброс паролей'.

Для сброса всех паролей

- 1** В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Администрирование компании' выберите ссылку 'Администрирование компании'.
- 3** В разделе 'Профиль компании' выберите ссылку 'Профиль компании'.
- 4** В строке заголовка 'Профиль компании' нажмите кнопку 'Сбросить все пароли'.

Всем пользователям рассылаются сообщения электронной почты, в которых пользователям сообщаются их новые временные пароли. Пользователи, которые в данный момент находятся в системе, могут продолжать работу, но для следующего входа должны использовать новые временные пароли.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 1270)
- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255)
- [Определение управления паролями в своей компании](#) (см. "Задание параметров паролей компании" на стр. 1136)

Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей

Можно просмотреть историю входа в систему для всех пользователей компании. На странице истории входа отображается информация о том, кто из пользователей и в какое время использовал данное приложение. На странице истории входа регистрируются также действия службы поддержки клиентов Oracle CRM On Demand.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать в себя полномочия 'Администрирование профиля компании'.

Для просмотра действий по входу в систему для всех пользователей.

- 1** В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Администрирование компании' выберите ссылку 'Администрирование компании'.
- 3** В разделе 'Аудит ресурсов' выберите ссылку 'Аудит регистрации'.

- 4 Просмотрите историю входа для данного приложения.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Просмотр действий по входу в систему для пользователя](#) (см. "Просмотр истории регистраций пользователя" на стр. 1270)

Ограничение использования IP-адресов

Эта функция позволяет компании ограничить доступ к системе лишь определенными диапазонами IP-адресов. Эта функция может использоваться для обеспечения доступа в систему только из определенных местоположений сети, например, из офиса. Если эта функция включена, пользователи могут выполнять вход в данное приложение только с компьютеров, IP-адреса которых находятся в указанном диапазоне.

Перед началом работы. Обратитесь в службу поддержки клиентов, чтобы сотрудники этой службы включили фильтрацию IP-адресов для данной компании. Затем выполните эту процедуру. Ваша роль должна включать в себя полномочия "Администрирование профиля компании".

Для ограничения использования IP-адресов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Выберите ссылку "Параметры безопасности".
- 4 На странице "Параметры безопасности" введите IP-адреса, с которых разрешается выполнять вход.
СОВЕТ. Прочтите отображаемую на экране информацию о корректном вводе IP-адресов.
- 5 Сохраните запись.

Просмотр использования ресурсов в своей компании

Возможен просмотр использования ресурсов для компании в целом, включая изменения следующих областей:

- Сброс пароля
- Забытый пароль
- Ответить на контр. вопросы
- Изм. идент. ед. рег. с ун.пар.
- Изменить на идентификатор пользователя

- Изменить на адрес электронной почты
- Задать пароль
- Первоначальный пароль
- PIM Sync
- Автономный режим

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

Для просмотра использования ресурсов в своей компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе 'Аудит ресурсов' выберите ссылку 'Аудит'.
- 4 Просмотрите историю использования ресурсов своей компании.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе.

- [Синхронизация с PIM](#) (на стр. 722)

Предупреждения

Выберите интересующий раздел:

- [Просмотр своих предупреждений](#) (см. "[Просмотр своих сигналов](#)" на стр. 38)
- [Опубликование предупреждений для компании в целом](#) (см. "[Публикация общекорпоративных предупреждений](#)" на стр. 1149) (только для администраторов)
- [Работа со списками](#) (на стр. 77)
- [Поля предупреждений](#) (на стр. 1151)

Публикация общекорпоративных предупреждений

Общекорпоративные предупреждения (сигналы) отображаются на странице "Моя главная страница" каждого работника. Предупреждения можно использовать для рассылки информации, касающейся всех работников компании, таких как уведомления о собраниях и изменениях политик.

ПРИМЕЧАНИЕ. Предупреждения с сообщением о формировании прогноза остаются на страницах "Моя главная страница" работников в течение двух дней. Чтобы увеличить этот срок, внесите изменения на

странице "Изменения предупреждения" после первоначального появления предупреждения. Инструкции см. в описании процедуры ниже в этом разделе.

С предупреждениями можно связывать файлы или URL-адреса. Например, при создании уведомления о собрании можно добавить ссылку на веб-страницу с указаниями, как пройти к месту проведения собрания.

(Необязательно.) Перед началом работы. Создайте или найдите веб-страницу или файл с информацией, которую требуется донести до пользователей. Убедитесь, что эта веб-страница или файл находятся в доступном пользователям месте. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Администрирование профиля компании".

Процедура создания или обновления общекорпоративного предупреждения

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Управление уведомлениями" щелкните ссылку "Уведомления компании".
Откроется страница "Предупреждения" со списком общекорпоративных предупреждений.
- 4** На странице "Предупреждения" выполните одно из следующих действий.
 - Нажмите кнопку создания.
 - Нажмите заголовок предупреждения, которое требуется отредактировать, и нажмите кнопку редактирования.
- 5** На странице "Новое предупреждение" или "Изменение предупреждения" введите требуемую информацию.
- 6** Сохраните предупреждение.
- 7** Чтобы добавить к предупреждению дополнение, нажмите заголовок предупреждения на странице списка предупреждений, чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 8** Нажмите кнопку "Добавить дополнение" и введите требуемые сведения.
- 9** На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".
- 10** Чтобы добавить в предупреждение URL-адрес, нажмите заголовок предупреждения на странице списка "Предупреждения", чтобы открыть сведения о предупреждении.
- 11** Нажмите кнопку "Добавить URL" и введите требуемые сведения.
- 12** На странице "Изменение предупреждения" нажмите "Сохранить".

Поля предупреждений

В следующей таблице описывается информация о полях, которые могут отображаться в записях предупреждений. Администраторы могут просматривать и обновлять все поля предупреждений. Остальные пользователи могут только просматривать ограниченное число полей.

Поле	Описание
Заголовок	Заголовок предупреждения, который отображается на странице "Моя главная страница".
Приоритет	Приоритет предупреждения, который указывается значком рядом с предупреждением на странице "Моя главная страница".
Создано	Лицо, создавшее данное предупреждение. Значение генерируется системой.
Гиперссылка	Адрес URL или имя файла и путь к каталогу, который связан с данным предупреждением.
Описание предупреждения	Текст, который отображается в предупреждении.
Дата публикации	Дата, когда должна начаться рассылка этого предупреждения на страницы "Моя главная страница".
Окончание срока действия	Дата, когда должна завершиться рассылка этого предупреждения на страницы "Моя главная страница".
Отображенная гиперссылка	Текст, который будет отображаться в предупреждении для гиперссылки. Требуется, если была указана гиперссылка. Например, для ссылки (URL) "http://company.site/doc_2389.html" можно в качестве текста гиперссылки ввести "Инструкции к совещанию".

СОВЕТ. Можно создать фильтрованные списки для ограничения типа записей предупреждений, отображаемых одновременно. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Связанные разделы

Информацию, связанную с общекорпоративными предупреждениями, см. в следующем разделе:

- [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 1149)

Управление валютами

Чтобы пользователи имели возможность вести деятельность и отслеживать ее в любой валюте, необходимо активизировать соответствующие валюты. В противном случае единственной доступной валютой будет заданная для компании валюта по умолчанию.

Если работники компании фиксируют транзакции в других валютах, необходимо также настроить курсы обмена между этими валютами и валютой по умолчанию компании. Эти обменные курсы используются при сведении выручки для отчетов и прогнозирования.

ВНИМАНИЕ. Настроить обменные курсы для всех активизированных валют необходимо до ввода пользователями транзакций.

Для любой активной валюты можно ввести несколько обменных курсов. Каждая запись состоит из даты обмена и обменного курса на эту дату. При определении обменного курса, используемого для конкретной транзакции, приложение руководствуется следующими правилами.

Пересчет обменных курсов в Oracle CRM On Demand между валютой компании по умолчанию и валютой пользователя по умолчанию

В данном случае в компании действуют следующие валюты:

- Валюта компании по умолчанию - доллар США (USD).
- Дополнительные валюты, активированные в компании: евро (EUR) и фунт стерлингов (GBP).
- В компании определены обменные курсы между USD и EUR и между USD и GBP.
- Пользователь вводит доход для бизнес-возможности в EUR. Однако валюта пользователя по умолчанию - GBP.
- Oracle CRM On Demand конвертирует EUR в GBP следующим образом:
 - Сначала доход для бизнес-возможности пересчитывается в валюте компании по умолчанию, т. е. из EUR в USD.
 - Затем доход пересчитывается в валюте пользователя, т. е. из USD в GBP.

Применение обменных курсов к сводкам прогнозов

В этом случае действуют следующие правила:

- При наличии обменного курса на ту же дату, что и дата транзакции, используется значение данного обменного курса.
- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции, но при наличии обменных курсов на даты до даты транзакции используется обменный курс на дату, ближайшую к дате транзакции.
- При отсутствии введенного обменного курса на дату транзакции и отсутствии обменных курсов на даты до даты транзакции используется первый введенный обменный курс на дату *после* даты транзакции.

Например, если введены обменные курсы только на 15/05/2004 и 15/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- для транзакций, проведенных до 15/05/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных между 15/05/2004 и 14/08/2004, будет использоваться курс на 15/05/2004;
- для транзакций, проведенных 15/08/2004 или после 15/08/2004, будет использоваться курс на 15/08/2004.

Применение обменных курсов к отчетам

В отчетах действуют более общие правила применения обменных курсов, чем в прогнозах. Для каждого месяца устанавливается единый обменный курс, который используется во всех транзакциях за этот месяц. Например, для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется дата закрытия возможности, ближайшая к дате начала действия обменного курса. Для пересчета валют активов в Oracle CRM On Demand используется дата из поля "Дата закупки". Для продуктов бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand используется обменный курс, дата которого ближе всего к начальной дате выручки от продукта. Для остальных объектов, включая пользовательские объекты 01-03, дата обменного курса определяется в Oracle CRM On Demand по дате создания. Для пользовательских объектов 04-15 в Oracle CRM On Demand используется значение поля "Дата обмена".

Обменный курс определяется для месяца следующим образом:

- если в пределах месяца существует более одного обменного курса, используется обменный курс на самую позднюю дату в этом месяце;
- при отсутствии обменного курса в пределах месяца в качестве обменного курса для данного месяца принимается курс ближайшего следующего месяца с введенным курсом;
- при отсутствии обменных курсов для следующих месяцев используется обменный курс первого предшествующего месяца.

Например, если введены обменные курсы на 10/05/2004, 20/05/2004 и 14/08/2004, поведение приложения будет следующим:

- в качестве курса мая 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 20/05/2004 (последний из установленных в мае курсов);
- в качестве курса августа 2004 г. будет использоваться курс, установленный на 14/08/2004 (единственный из установленных в августе курсов);
- Для апреля 2004 г. и предшествующих месяцев принимается курс на 20.05.04. В мае имеется две даты обменных курсов.
- для июня и июля 2004 г. будет принят курс августа 2004 г. (ближайший следующий месяц);
- для сентября 2004 г. и следующих месяцев будет принят курс августа 2004 г. (следующего месяца нет, поэтому используется первый предшествующий месяц).

В отчетах все значения, требующие пересчета из одной валюты в другую, преобразуются с использованием обменного курса за месяц, на который приходится транзакция, причем вычисления производятся в соответствии с описанными выше правилами.

ПРИМЕЧАНИЕ. В ходе прогнозирования все бизнес-возможности преобразуются в валюту компании по умолчанию для сведения данных. В то же время в отчетах поля выручки преобразуются в суммы в валюте конечного пользователя.

В следующих ситуациях необходимо дождаться завершения ежедневного обновления аналитики:

- для компании активизирована новая валюта и настроен обменный курс;
- пользователем выбрана новая валюта, которую до сих пор не выбирал никто из пользователей компании (на странице "Личные сведения").

При обновлении автоматически генерируются все необходимые кросс-курсы. После этого можно строить исторические отчеты либо отчеты реального времени.

При изменении пользователем своей валюты по умолчанию пользователь должен выйти из Oracle CRM On Demand и затем снова зарегистрироваться в приложении, прежде чем данные в отчетах будут отображаться в новой выбранной валюте.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Задание валют". Кроме того, для понимания назначения параметров валют рекомендуется ознакомиться с разделом [О параметрах профиля для пользователей](#) (см. "О настройках профилей для пользователей" на стр. 691).

Процедура активации валют

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Задание валюты".
- 4** На странице "Настройка валюты" выберите в раскрывающемся списке "Все валюты".
- 5** Нажмите ссылку "Правка" для валюты, которую требуется активизировать.
- 6** На странице "Изменение валюты" установите флажок "Активно".
- 7** (Необязательно). На странице "Изменение валюты" можно изменить символ, которым обозначается валюта.

Например, вместо символов можно использовать коды валют: поменять \$ на USD, ? на JPY и € на EUR.
- 8** Сохраните запись.

Процедура задания обменных курсов

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".

Откроется страница "Изменение обменного курса" с последними обменными курсами для активизированных валют. При отсутствии введенных обменных курсов страница будет пустой.

ПРИМЕЧАНИЕ. В поле *Конечная валюта* всегда указана валюта, заданная для компании. Необходимо вводить обменные курсы для перевода каждой из активных валют в эту валюту.

- 4** Чтобы добавить новый обменный курс для активной валюты:
 - a** Нажмите ссылку "История обменных курсов" в строке валюты, для которой требуется добавить курс.

На странице "Обменный курс" нажмите "Создать".

- b** На странице "Изменение обменного курса" введите требуемую информацию.

В поле "Обменный курс" введите число единиц *конечной валюты*, необходимое для покупки одной единицы *исходной валюты*.

Пример 1 евро = 1,3 доллара США.

Предположим, что валюта компании – американские доллары (USD). В этом случае понадобится ввести следующие значения:

- Исходная валюта: EUR
- Конечная валюта: USD
- Обменный курс: 1.3

- 5** Нажмите кнопку "Сохранить".

Процедура просмотра истории обменных курсов

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Задание валюты" щелкните ссылку "Обменные курсы".

На странице "Изменение обменного курса" отображаются последние обменные курсы для различных валют.

- 4** Для просмотра истории обменных курсов для отдельной валюты нажмите ссылку "История обменных курсов".

Откроется история обменных курсов.

Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций

Можно просмотреть изменения отслеживания операций, внесенные пользователем в поля для аудита, для всех типов записей с возможностью аудита. Отслеживание операций также указывает, создаются, удаляются или восстанавливаются типы записей для аудита.

Для новых клиентов или обновляющих Oracle CRM On Demand на данную версию: если производится аудит определенных полей для типов записей, аудит создания, удаления и восстановления записей включен по умолчанию. Если аудит определенных полей для типов записей не осуществляется, весь аудит создания, удаления и восстановления выключен. В этом случае клиенты могут изменить параметры настройки аудита на уровне записи.

Предварительные действия. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Доступ к главному журналу отслеживания операций".

Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Отслеживание компании" выберите ссылку "Главный журнал отслеживания операций".
В главном журнале отслеживания операций отображаются следующие значения:

- **Идентификатор.** Идентификатор строки таблицы.
- **Заголовок.** Поле имени объекта.
- **Тип записи.** Тип отслеживаемой записи.
- **Дата.** Дата последнего аудита объекта.
- **Фамилия.** Фамилия пользователя.
- **Имя.** Имя пользователя.
- **Поле изменено.** Измененное поле в объекте.
- **Прежнее значение.** Предыдущее значение записи.
- **Новое значение.** Новое значение поля. В случае изменения значения поля приоритета запроса на обслуживание с "Низкий" на "Высокий" поле "Прежнее значение" сохраняет значение "Низкий", а поле "Новое значение" имеет значение "Высокий". В случае удаления записи поле "Прежнее значение" остается пустым, а поле "Новое значение" изменяет значение на "Запись удалена".
- **Дата и время обновления.** Время и дата обновления записи.
- **Дополнительные сведения.** Любая дополнительная информация, касающаяся изменения записи.

Дополнительные сведения об отслеживании операций см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209).

Выделенные квоты обслуживания

Все выделенные квоты обслуживания для компании можно просмотреть, чтобы получить сведения о текущем и историческом использовании и включить предупреждения, когда квоты обслуживания достигают определенных пороговых значений. Служба поддержки клиентов устанавливает значения выделенных квот обслуживания для компании. Выделенные квоты обслуживания являются следующими:

- **Выделенная квота на операции веб-служб.** Определяет количество операций веб-служб, которые компания может выполнить за 24 часа.
- **Выделенная квота на пропускную способность веб-служб.** Определяет общий размер в МБ входящих и исходящих сообщений, которые может использовать компания в течение 24 часов.

- **Выделенная квота на параллельные запросы веб-служб.** Определяет максимальное количество параллельных запросов веб-служб, которые может обработать компания.
- **Лицензии рабочего стола CRM.** Указывает число пользователей CRM Desktop, лицензированных компаний.
- **Выделенная квота на файлы.** Определяет выделенную квоту на файлы для компании, которая представляет собой размер хранилища, доступного для файлов, прикрепленных к записям.
- **Выделенная квота на записи.** Определяет выделенную квоту на записи для компании, которая представляет собой количество записей всех типов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Имена и описания выделенных квот обслуживания отображаются на активном языке.

На странице списка выделенных квот обслуживания можно просмотреть определенное значение выделенной квоты, текущее использование и значения оставшегося использования. Можно выполнить детализацию выделенной квоты обслуживания, чтобы установить предупреждение для выделенной квоты. При включении предупреждения определяется пороговое значение выделенной квоты обслуживания, по достижении которого указанным получателям отправляется предупреждающее сообщение по электронной почте.

На странице списка использований выделенных квот можно отслеживать использование выделенных квот обслуживания компании в течение времени. Можно просмотреть использование за день, неделю или месяц, хотя это представление зависит от типа выделенной квоты. Можно экспортировать данные выделенной квоты и данные использования для компании с использованием помощника экспорта. Сведения об использовании помощника экспорта см. в разделе [Экспорт данных](#) (на стр. 1657).

Что происходит, когда выделенные квоты обслуживания полностью использованы?

Когда использование достигает общего предела компании для выделенных квот на веб-службы, дальнейшие запросы веб-служб Oracle CRM On Demand не обрабатываются. Объем выделенной квоты высвобождается каждый час, и количество высвобожденного объема меняется в зависимости от последнего использования. Новые запросы будут обрабатываться, когда значение текущего использования за предыдущий 24-часовой период падает ниже значения выделенной квоты для компании.

Чтобы избежать достижения общей выделенной квоты компании:

- Оптимизируйте клиенты веб-служб, чтобы избежать ненужных запросов. Дополнительные сведения см. в Oracle Web Services On Demand Guide.
- Для выделенной квоты на пропускную способность веб-служб избегайте ненужных запросов, которые включают вложения.

Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на записи, перечисленное ниже больше не может взаимодействовать с приложением Oracle CRM On Demand:

- Веб-службы, которые предпринимают попытки выполнения операций вставки, обновления либо вставки или обновления для записей
- Импорт с использованием помощника импорта или Oracle Data Loader On Demand
- Настольные клиенты, такие как Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand

Во избежание достижения общей выделенной квоты для компании пользователи могут удалить все записи из приложения, которые больше не являются необходимыми. Когда использование достигает общего предела компании для выделенной квоты на файлы, пользователи не могут больше загружать вложения с использованием следующего:

- Приложение Oracle CRM On Demand
- Веб-службы
- Все настольные клиенты

Во избежание достижения общей выделенной квоты компании пользователи могут удалить все вложения, которые больше не являются необходимыми. В отношении всех выделенных квот пользователи могут обратиться к своим торговым представителям и приобрести дополнительный объем, дополнительные лицензии или и то, и другое. Для получения дополнительной помощи обратитесь в службу поддержки клиентов.

Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании

Для каждой выделенной квоты обслуживания для компании можно просмотреть следующие данные:

- Имя выделенной квоты
- Тип выделенной квоты
- Единицы выделенной квоты
- Значение для выделенной квоты, установленное службой поддержки клиентов
- Величина используемой в настоящее время выделенной квоты
- Величина оставшейся выделенной квоты
- Включено ли предупреждение для выделенной квоты. Если текущее использование превышает пороговое значение, определенным получателям отправляется предупреждение по электронной почте.
- Пользователь, последним изменивший данные выделенной квоты

На странице списка выделенных квот обслуживания можно выполнить детализацию выделенной квоты, чтобы просмотреть дополнительные сведения о выделенной квоте, например описание выделенной квоты и данные текущего использования в апплете использований выделенных квот.

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 1159).

Можно щелкнуть "Изменить" на странице списка выделенных квот обслуживания и установить предупреждение для выделенной квоты. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания](#) (на стр. 1160).

Просмотр использования выделенных квот обслуживания в компании

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенных квот обслуживания просмотрите данные выделенных квот обслуживания для компании.

Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания

На странице списка использований выделенных квот можно просмотреть исторические данные использования выделенных квот для компании. По умолчанию использования выделенных квот перечисляются по дате и отображаются период, тип выделенной квоты, имя выделенной квоты, единицы выделенной квоты, используемая выделенная квота и дата создания. Можно просмотреть использование выделенных квот за дневные, недельные или месячные периоды, хотя это представление меняется в зависимости от типа выделенной квоты.

В следующей таблице содержится описание действий, которые могут выполняться на странице "Список использований выделенных квот".

Операция	Выполните следующие шаги
Создание нового списка использований выделенных квот	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Экспортировать список	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Экспорт записей в списках (на стр. 91).
Управление списками использований выделенных квот	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Страница "Управление списками" (см. " Страница "Управление списками" " на стр. 88).
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверх или вниз страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Уточнение критериев поиска для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Показать ключевые	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр

Операция	Выполните следующие шаги
сведения и информацию о фильтрах для списка	списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках (см. "Страница "Просмотр списка"" на стр. 89).
Сортировка использований выделенных квот в списке	Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке "Число отображаемых записей" внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.

Настройка предупреждений для выделенных квот обслуживания

Можно настроить предупреждение для выделенной квоты обслуживания, чтобы при достижении использованием выделенной квоты определенного порогового значения указанным пользователям было отправлено уведомление по электронной почте. Если предупреждения включены для выделенной квоты обслуживания, применяются следующие значения по умолчанию:

- **Уведомление получателей.** Адрес электронной почты основного контакта для компании
- **Порог для уведомления.** Семьдесят процентов значения выделенной квоты

Для существующих клиентов предупреждения по умолчанию отключены. Для новых клиентов предупреждения по умолчанию включены.

Кроме предупреждения о достижении порогового значения основному контакту или указанным получателям электронной почты автоматически отправляется предупреждающее сообщение, когда текущее использование достигает значения выделенной квоты компании. Если предупреждения включены, указанным получателям отправляется сообщение, указывающее, что достигнута выделенная квота.

Настройка предупреждения для выделенной квоты обслуживания

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните ссылку "Администрирование выделенных квот обслуживания".
- 4 На странице списка выделенной квоты обслуживания щелкните "Изменить".
- 5 На странице "Изменение выделенной квоты обслуживания" заполните следующие поля:

- **Уведомление получателя.** Введите адреса электронной почты пользователей, которые получат предупреждающее сообщение.
- **Порог для уведомления.** Введите процент значения выделенной квоты, при котором будет отправлено предупреждающее сообщение.
- **Уведомление включено.** Установите этот флажок, чтобы включить отправку предупреждающих сообщений по электронной почте.

Просмотр сведений об использовании файлов и записей

Через определенные промежутки времени Oracle CRM On Demand делает снимок величины хранилища файлов и записей, используемого компанией. Эти сведения хранятся в течение 90 дней, после чего очищаются из базы данных. Чтобы облегчить отслеживание объема используемого компанией хранилища файлов и записей, можно просмотреть следующие подробные сведения:

- Количество вложений файлов, сохраненных к моменту получения снимка
- Величина хранилища файлов, используемого компанией во время получения снимка экрана
- Число записей, существующих для компании в момент получения снимка

ПРИМЕЧАНИЕ. Файлы и записи, удаленные, но не очищенные из Oracle CRM On Demand, не включаются в расчет использования файлов и записей.

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании файлов.

Просмотр сведений об использовании файлов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование файла и записи".
- 4 На странице использований файлов и записей щелкните сводку использования файлов, чтобы открыть страницу списка использований файлов.

По умолчанию на странице списка использований файлов отображается список текущих использований файлов. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Файл: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований файлов.

Имя столбца	Описание
-------------	----------

Имя столбца	Описание
Имя записи	Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи. ПРИМЕЧАНИЕ. Если при получении снимка к записям указанного типа для компании не были прикреплены файлы, этот тип записи не будет включен в список.
Число файлов	Число файлов, прикрепленных к записям указанного типа для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.
Использованная выделенная квота на файлы (МБ)	Объем в мегабайтах хранилища файлов, используемого компанией в Oracle CRM On Demand для хранения вложений файлов для записей указанного типа при получении снимка.
Дата	Дата и время снимка.

Следующая процедура описывает порядок просмотра информации об использовании записей.

Просмотр сведений об использовании записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 В разделе "Администрирование выделенных квот обслуживания" щелкните "Использование файла и записи".
- 4 На странице использований файлов и записей щелкните сводку использования записей, чтобы открыть страницу списка использований записей.

По умолчанию на странице списка использований записей отображается список текущих использований записей. В этом списке выводятся сведения последнего снимка. Если необходимо просмотреть данные всех снимков за последние 90 дней, в строке заголовка страницы списка выберите список "Запись: все использование".

В следующей таблице описаны сведения, представленные на странице списка использований записей.

Имя столбца	Описание
Имя записи	Имя типа записи, отображающееся в интерфейсе пользователя. Если в компании настроено имя типа записи, в этом столбце выводится настроенное имя типа записи. ПРИМЕЧАНИЕ. Если при получении снимка записи указанного типа для компании не существуют, этот тип записи не будет включен в список.
Использованный выделенный объем для записей	Число записей указанного типа, существующих для компании в Oracle CRM On Demand при получении снимка.

Имя столбца	Описание
Дата	Дата и время снимка.

СОВЕТ. Сведения об использовании параметров меню на странице списка использований файлов см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Настройка приложения

Каждая компания предъявляет конкретные требования относительно методов сбора и записи данных, используемой терминологии и способа представления информации для обеспечения работников необходимыми данными и повышения производительности работы. Настройка приложения позволяет настроить Oracle CRM On Demand в соответствии с требованиями компании, включая требования к макету страниц, обслуживанию полей и доступу к спискам.

В следующих примерах демонстрируются некоторые способы настройки приложения.

Пример 1. Требуется, чтобы все торговые представители компании включали адрес электронной почты во все записи своих контактов. Лучшим способом удовлетворения этого требования является объявление поля "Электронная почта" обязательным полем. Затем любой пользователь, создающий новую запись контакта, не сможет сохранить запись, не включив в нее адрес электронной почты.

Пример 2. Имеются две группы работников, для каждой из которых требуется отслеживать различную информацию на странице субъекта. Это требование можно удовлетворить, создав разные макеты страниц субъектов для каждой группы и обеспечив соответствующий доступ с помощью назначения роли.

На странице "Настройка приложения" содержатся два раздела:

- **Настройка типа записи.** Содержит ссылки для всех типов записей верхнего уровня. При щелчке ссылки открывается страница настройки конкретного типа записи. В зависимости от настройки компании типы записей, специфичные для конкретной отрасли, могут не отображаться в Oracle CRM On Demand. Кроме того, может потребоваться настройка записей, специфичных для конкретной отрасли, в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о задачах, которые можно выполнить на страницах индивидуальной настройки приложений, см. в разделе [Страница "Настройка приложения" для типов записей](#) (на стр. 1164).
- **Настройка приложения.** Содержит ссылки на различные функции настройки, не зависящие от типа записи. Нажмите раздел для просмотра пошаговых инструкций для процедур, которые можно выполнить в разделе "Настройка приложения":
 - [Отображение внешних веб-страниц на вкладках](#) (на стр. 1217)
 - [Создание макетов панели действий и управление ими](#) (на стр. 1227)
 - [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 1221)
 - [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1228)
 - [Загрузка клиентских расширений](#) (на стр. 1231)
 - [Настройка страницы "Моя главная страница" для компании](#) (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 1234)

- Включение пользовательских отчетов в "Мою главную страницу" (см. "Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'" на стр. 1239)
- Переименование типов записей (на стр. 1241) и добавление типов записей (на стр. 1243)
- Смена значка для типа записи (см. "Изменение значка для типа записей" на стр. 1242)

Для функций "Макет моей главной страницы" и "Пользовательский отчет моей главной страницы" роль пользователя должна включать полномочия для администрирования настройки главной страницы.

Подготовка.

- Для выполнения процедур настройки приложения роль должна включать полномочие на настройку приложения.
- Убедитесь в точной формулировке бизнес-требований:
 - Проконсультируйтесь у владельцев предприятия для уточнения их бизнес-процессов и требований к приложению.
 - Определите поля, отображаемые имена, значения списков выбора и прочие пользовательские поля, необходимые для поддержки их потребностей.
 - Определите, как поля должны выводиться в интерфейсе и какие поля должны быть помечены как обязательные.
 - Используйте шаблоны "Настройка полей" и "Макет страницы", доступные в инструментах области "Шаблоны" в Центре обучения и поддержки, для облегчения формирования документов по требованиям к настройке приложения.

Страница "Настройка приложения" для типов записей

Для каждого типа записи существует страница "Настройка приложения", содержащая ссылки на задачи по настройке, которые можно выполнить для данного типа записи.

В следующей таблице рассматривается каждый из возможных разделов страницы "Настройка приложения" с перечислением задач, которые можно выполнить, нажимая ссылки в этом разделе. Набор разделов на странице зависит от типа записи; кроме того, некоторые из них присутствуют только при условии, что роль пользователя предусматривает определенное полномочие. Для всех процедур настройки необходимо полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Примечание. В разделах, ссылки на которые содержатся в следующей таблице, вместо выделенных курсивом слов *тип записи* подставляется название типа записи. Например, если вы работаете над субъектами, подставьте вместо слов *тип записи* слово *субъект* в следующей инструкции: нажмите ссылку "*тип записи* Настройка полей аудита".

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
Управление полями	Переименование полей, создание нестандартных полей, управление значениями списков выбора, задание	Нет

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
	<p>значений по умолчанию для поля, настройка проверки поля, разрешение или запрет копирования поля. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Об управлении полями (на стр. 1167)</p> <p>О нестандартных полях (см. "О пользовательских полях" на стр. 1174)</p> <p>Создание и редактирование полей (на стр. 1178)</p> <p>Управление настройкой разрешения копирования (см. "Администрирование настройки "Копирование разрешено"" на стр. 1182)</p> <p>Переименование полей (на стр. 1187)</p> <p>Использование индексированных нестандартных полей (см. "Использование индексированных пользовательских полей" на стр. 1188)</p> <p>Изменение значений в списке выбора (на стр. 1191)</p> <p>Возврат к значениям параметров по умолчанию (см. "Возврат настроек по умолчанию" на стр. 1191)</p>	
	Расширенное определение полей по умолчанию и проверки полей	Дополнительное управление полями
Управление макетами страниц	<p>Создание макетов статических страниц и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Настройка макетов статических страниц (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194)</p> <p>Настройка макетов связанных элементов (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193)</p> <p>Переименование заголовков разделов полей (на стр. 1198)</p>	Нет

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
	<p>Создание веб-апплетов для использования в макетах страниц сведений и управление веб-апплетами. См. следующие разделы:</p> <p>Создание веб-апплетов (на стр. 1199)</p> <p>Сведения о расширенном управлении макетами страниц см. в разделе Создание макетов динамических страниц (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 1213).</p>	
Каскадные списки выбора	<p>Определение каскадных списков выбора и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Определение каскадных списков выбора (на стр. 1201)</p>	Нет
Управление макетом поиска	<p>Определение каскадных списков выбора и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Управление макетами поиска (на стр. 1202)</p>	Нет
Доступ к спискам и порядок списков	<p>Управление доступом к спискам и порядку отображения списков по умолчанию для каждой роли. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Управление доступом к спискам и порядком списков (на стр. 1204)</p>	Нет
Управление макетом главной страницы	<p>Создание макетов главных страниц и управление ими, а также задание пользовательских отчетов для отображения на главных страницах. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах:</p> <p>Создание макетов главных страниц записей (см. "Создание макетов главной страницы записей" на стр. 1208)</p> <p>Создание пользовательских отчетов для главных страниц (на стр. 1205)</p>	Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы

Раздел	Задачи	Дополнительные необходимые полномочия
Настройка отслеживания операций	Настройка отслеживания операций над полями аудита для компании. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах: Настройка аудита операций (на стр. 1209)	Администрирование полей аудита Эта функция доступна не для всех типов записей.
Управление динамическим макетом	Создание макетов динамических страниц и управление ими. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах: Создание макетов динамических страниц (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 1213)	Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами
Настройка окна поиска	Управление поведением окон поиска, используемых в сочетании с интеллектуальным связыванием. Дополнительные сведения об этих задачах см. в следующих разделах: Управление поведением окон поиска (на стр. 1216)	Нет

Для некоторых типов записей в разделах "Управление полями" и разделах, связанных с макетами страниц, содержатся ссылки для данного типа записи и ссылки для связанных типов записей. Например, на странице "Субъект: Настройка приложения" содержатся следующие записи:

- Субъект: Настройка полей
- Контакт субъекта: Настройка полей
- Партнер субъекта: Настройка полей
- Связь между субъектами: Настройка полей
- Команда субъекта: Настройка полей

Об управлении полями

В Oracle CRM On Demand предусмотрены следующие задачи управления полями для различных типов записей:

- [создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178);
- [Переименование полей](#) (на стр. 1187)
- [изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191)

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно задать значения по умолчанию для поля, которые будут использоваться при создании новых записей. Также можно настроить проверку поля на наличие и допустимость значения.

О копировании полей

Для большинства типов записей в приложении Oracle CRM On Demand доступна функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют. Когда пользователь нажимает кнопку "Копировать" на странице "Сведения о записи", он открывает новую страницу записи. Эта новая страница записи содержит все поля, которые можно копировать. Пользователь может изменить или сохранить эти поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. При использовании кнопки "Копировать" копируется только базовая запись, но не связанная позиция для дочерних записей.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, системные поля, поля адреса, вычисляемые поля и поля ссылок не могут быть скопированы. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Нельзя копировать поля, предназначенные только для чтения. Это поля, для которых в настройке или макете полей задано свойство "Только чтение".
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.
- Нельзя копировать следующие поля дополнений:
 - Дополнение
 - Дополнение: имя файла
 - Дополнение: размер (в байтах)

Можно копировать поля с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записи в Oracle CRM On Demand. Этот параметр можно включить с помощью флажка "Копирование разрешено" на странице "Управление полями" в разделе настройки приложений в Oracle CRM On Demand. Дополнительные сведения о возможности копирования полей в приложении Oracle CRM On Demand см. в разделе [Управление настройкой разрешения копирования](#) (см. "Администрирование настройки "Копирование разрешено"" на стр. 1182).

О проверке полей

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей на странице изменения полей можно указать, что поле является обязательным или доступным только для чтения. Кроме того, можно указать стандартные или заключительные значения по умолчанию для новых записей.

Обязательные поля

Существуют различные ситуации, в которых целесообразно определять поля как обязательные. Например, в компании может быть принято, чтобы в каждом запросе на обслуживание указывалась причина запроса. В этом случае понадобится указать, что поле "Причина" для запросов на обслуживание является обязательным. После этого при создании или обновлении записи и ее сохранении приложение будет проверять поле "Причина" на наличие значения.

Другой пример: согласно бизнес-политике компании при потере бизнес-возможности с ожидаемой выручкой от 100000 долларов необходимо фиксировать причины, воспрепятствовавшие реализации возможности. В этом случае следует определить поле "Причина" типа записи "бизнес-возможность" как обязательное только при условии, что значение в поле "Выручка" превышает 100000. При сохранении записи "бизнес-возможность" приложение проверяет, превышает ли значение в поле "Выручка" 100000.

Если проверка не пройдена, выводится сообщение об ошибке с предупреждением, что пользователь должен ввести значение в обязательное поле, прежде чем запись будет сохранена. Можно также задать нестандартное сообщение об ошибке (в поле "Сообщение об ошибке проверки полей"), которое будет выводиться в таких случаях.

При определении поля как обязательного проверка производится во всех интерфейсах, включая пользовательский интерфейс, веб-службы и импорт данных.

Поля, определенные как обязательные на странице "Редактирование поля", являются обязательными для всех пользователей независимо от их роли. Чтобы сделать поле обязательным только определенной роли, необходимо отредактировать соответствующий макет страницы для полей, которые еще не являются обязательными. Дополнительные сведения о редактировании макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

Поля, доступные только для чтения

Определять поля как доступные только для чтения имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Поля из внешних источников.** Если компания отслеживает, например, кредитный рейтинг субъекта во внешней системе, этот кредитный рейтинг должен регулярно обновляться (посредством еженежного импорта), однако в пользовательском интерфейсе это поле должно быть доступно только для чтения.
- **Перенос существующего поля в нестандартное индексированное поле.** Если требуется использовать одно из существующих нестандартных полей в качестве нестандартного поля индекса, на время переноса данных в новое поле индекса можно ограничить доступ пользователей к старому полю только чтением. Такое определение поля позволит избежать нарушения синхронизации данных.

Нестандартные правила проверки полей

Для создания выражений для пользовательских правил проверки полей можно использовать Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder). Щелкните значок *fx* рядом с полем "Проверка полей", чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Определять нестандартные правила проверки полей имеет смысл в следующих ситуациях.

- **Обеспечение следования бизнес-политике.** Например, если в компании существует политика, согласно которой фонд расширения рынка не может действовать более одного года, можно определить правило проверки для поля "Дата окончания", чтобы период между значением в этом поле и в поле "Дата начала" никогда не превышал года.
- **Обеспечение соблюдения формата данных.** Например, если в данных европейских субъектов в компании используется номер плательщика НДС, можно настроить проверку правильности формата этого номера в зависимости от адреса выставления счетов субъекта. Другой пример – можно указать, что длина значения в определенном нестандартном поле должна составлять ровно четыре знака.

В следующих случаях значение выражения проверки поля не вычисляется.

- Поле оставлено пустым при создании записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В выражениях проверки полей предполагается, что первым параметром является имя самого поля. Если, например, в поле "Сумма" вводится простое выражение проверки поля, чтобы указать, что значение должно быть больше 1000, достаточно ввести ">1000". Вводить "[<Amount>]>1000" не требуется. Дополнительные сведения о более сложных выражениях см. в разделе [О выражениях](#) (на стр. 1697).

Ограничения на задание правил проверки полей

Правила проверки полей нельзя задавать для следующих типов полей.

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Помните, что Row_ID – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей ExternalSystemID или IntegrationID.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Следующие поля дополнений:
 - Дополнение
 - Дополнение: имя файла
 - Дополнение: размер (в байтах)

О задании значений полей по умолчанию

При создании нестандартных полей или редактировании определений полей можно указать значение по умолчанию для поля; для этого предназначено поле "Значение по умолчанию" на странице "Редактирование поля".

Задавать значение по умолчанию для поля удобно в следующих случаях.

- Когда необходимо постоянное значение для поля. Например, в поле "Тип субъекта" при создании новой записи может по умолчанию устанавливаться значение "Клиент".

- Когда по умолчанию поле должно принимать значение, основанное на формуле. Например, в поле "Срок" в запросах фонда может по умолчанию устанавливаться дата, равная дате в поле "Дата создания" + 6 месяцев.
- Когда необходимо генерировать уникальное значение для поля. Например, можно задать выражение для генерации уникального значения в качестве идентификатора для поля "Отчет о расходах" (это поле доступно только для чтения).
- Когда необходимо, чтобы значение по умолчанию зависело от роли. Например, в компании, где большинство запросов на обслуживание создается агентами по обслуживанию клиентов, можно по умолчанию устанавливать флажок "Переназначение", чтобы при создании запроса на обслуживание, например, торговым представителем, запрос направлялся соответствующему агенту по обслуживанию клиентов в соответствии с предварительно определенными правилами назначения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Большинство из этих возможностей доступны только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".

Существует два типа значений по умолчанию для полей:

- **Значение по умолчанию предварительной простановки.** Заданное значение уже присутствует в поле при создании пользователем новой записи. Пользователь может переопределить значение по умолчанию или принять значение по умолчанию.
- **Значение по умолчанию последующей простановки.** При создании пользователем новой записи заданное значение не присутствует в поле, однако при сохранении записи поле принимает заданное значение, если:
 - пользователь оставил поле пустым;
 - поле скрыто в макете страницы;
 - средство интеграции не передало значение для поля.

По умолчанию используются значения предварительной простановки. Для использования значений по умолчанию последующей подстановки установите на странице "Редактирование поля" соответствующий флажок.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Offline client заключительные значения полей по умолчанию не поддерживаются, поэтому поля отображаются без значений.

Значения полей по умолчанию применяются только к новым записям; при обновлении записей они не применяются.

При задании значения по умолчанию для поля, для которого уже имеется системное значение по умолчанию, заданное значение используется в первую очередь. Исключением из этого правила является поле "Выручка" в записях типа "бизнес-возможность". Любые заданные для этого поля значения по умолчанию (как предварительной, так и последующей простановки) игнорируются, поскольку это поле используется при формировании прогнозов по выручке по бизнес-возможности.

Значения по умолчанию нельзя задавать для следующих типов полей:

- Системные поля.
- Внутренние вычисляемые поля.
- Поля идентификаторов строк и идентификаторов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Помните, что Row_ID – это внутреннее системное поле. В зависимости от переходов между операциями, например при создании записей, оно не всегда будет оставаться статическим. Оно может отличаться от полей ExternalSystemID или IntegrationID.

- Связанные поля.
- Списки множественного выбора.
- Поля с признаком пользовательского свойства, который исключает их из обработки. Этот признак задается в исключительном порядке во избежание нарушения существующей бизнес-логики в коде приложения.
- Веб-ссылки.
- Флажки (заключительные значения по умолчанию)
- Следующие поля дополнений:
 - Дополнение
 - Дополнение: имя файла
 - Дополнение: размер (в байтах)

В следующей таблице показаны значения по умолчанию, которые можно указать для различных типов полей в Oracle CRM On Demand.

Тип поля	Допустимые значения по умолчанию
Флажок	<p>"Да", если следует установить флажок и логическое значение истинно.</p> <p>"Нет", если следует снять флажок и логическое значение ложно.</p> <p>"Пусто" означает неопределенное значение для флажка, даже если он отображается снятым.</p> <p>Примечание. Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p>
Валюта	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Дата	Текущая дата + <i>число</i> , где <i>число</i> – определенное количество дней. Дата по умолчанию вычисляется как сегодняшняя дата плюс введенное число. Например, если сегодня 1 января 2008 г. и введено "Текущая дата + 7", значением по умолчанию будет 8 января 2008 г.
Дата/время	Аналогично типу "дата", однако в дополнение к дате отображается время создания новой записи.
Целое число	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Список множественного выбора	Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.

Тип поля	Допустимые значения по умолчанию
Заметка	Текстовое значение длиной до 16350 символов.
Число	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Процент	Допустимо числовое значение между -2147483648 и 2147483647.
Телефон	Действительный телефонный номер.
Список выбора	Выбранное в списке значение будет использоваться в качестве значения по умолчанию.
Текст (полный)	Текстовое значение длиной до 255 символов.
Текст (сокращенный)	Текстовое значение длиной до 40 символов.
Веб-ссылка	Допустимый URL-адрес. Выражения и проверка не разрешены. Значение по умолчанию можно установить с помощью страницы редактирования веб-ссылки. Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов. Дополнительные сведения об использовании построителя выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Кроме того:

- Для всех типов полей, включая списки выбора, можно ввести постоянное значение.
`status (Task) = 'Not Started'`
- Для полей типа "дата" можно указать количество дней, прибавляемое к сегодняшней дате.
Например:
`Due Date (Fund Request) = Today() + 180`
- Для поля "Владелец" можно указать <создатель записи> (переменная) или определенного пользователя.

Поиск не поддерживается; необходимо непосредственно ввести пользователя в поле.

Кроме того, для значений полей по умолчанию можно создать сложные выражения. Можно ввести выражение непосредственно в поле "Значение по умолчанию" или нажать значок *fx*, чтобы открыть окно Expression Builder для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Чтобы использовать Expression Builder при управлении полями, роль пользователя должна обладать полномочиями "Дополнительное управление полями". Пользователи в роли администратора могут включить эти полномочия для собственной роли и других ролей.

О пользовательских полях

Oracle CRM On Demand предоставляет по умолчанию большинство полей, требующихся организации. Однако возможно, что найдутся поля в существующих отчетах, для которых отсутствуют соответствующие поля в записях Oracle CRM On Demand. В этом случае следует создать новые поля, называемые *пользовательскими полями*, для поддержки уникальных требований компании. Такая необходимость может возникнуть при наличии существующих отчетов, которые требуется импортировать в Oracle CRM On Demand.

Пользовательские поля:

- Могут использоваться при назначении правил, в отчетах, отфильтрованных списках и при целенаправленном поиске

ПРИМЕЧАНИЕ. В целях сохранения быстродействия некоторые пользовательские поля нельзя использовать для сортировки списков.

- Не могут удаляться
- Не могут просматриваться, пока не добавлены в пользовательские макеты страниц
- Не наследуются от одного типа записи другим

Например, добавленное пользовательское поле для зацепок автоматически не переводится в возможности, когда зацепка преобразуется в возможность.

Пользовательские поля для записей зацепок должны быть сопоставлены, если требуется их передавать, когда зацепка преобразуется в возможность, субъект или контакт.

- Не могут просматриваться другими пользователями, пока они снова не зарегистрируются в системе
- На них можно ссылаться с помощью веб-ссылок, веб-служб и других технологий интегрирования

В следующей таблице показано, сколько полей можно добавлять в Oracle CRM On Demand. Эти данные относятся к доступным полям для большинства типов записей; т. е. можно добавить 100 новых полей списка выбора для субъектов, 100 для контактов, 100 для бизнес-возможностей и т. д. Максимальное число значений в списке выбора (в том числе неактивных) составляет 1000.

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Организация	35	80	25	25	35	10
Контакт	35	25	25	25	35	10
Зацепка	35	25	25	25	35	10
Бизнес-возможность	35	25	25	25	35	10

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Операция	35	25	25	25	35	10
Кампания	35	25	25	25	35	0
Решение	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Домохозяйство	35	25	25	25	35	0
Фонды	35	25	25	25	35	0
Портфель	35	25	25	25	35	0
Транспортное средство	70	50	60	50	70	0
Запрос на обслуживание	35	25	25	25	35	10
Программа	35	35	25	25	35	0
Пользовательский объект 01	35	25	35	25	35	10
Пользовательский объект 02	35	25	35	25	35	10
Пользовательский объект 03	35	25	35	25	35	0
Дилер	70	105	60	50	70	0
Продукт	35	25	25	25	35	0
Актив	35	25	25	25	35	0
Запрос фонда	35	25	25	25	35	0
Запрос ФРР	35	25	35	25	35	0
Партнер программы	70	50	60	50	70	10
Выручка	35	25	25	25	35	0
Запрос особых цен	35	25	35	25	35	0
Пользователь	35	25	35	25	35	0
Регистрация сделки	35	25	35	25	35	0

Тип записи	Флажок	Валюта	Дата	Дата/время	Целое число	Список множественного выбора
Продукты дохода для регистрации сделки	35	25	35	25	35	0
Курс	35	25	35	25	35	0
Экзамен	35	25	35	25	35	0
Сертификация	35	25	35	25	35	0
Аккредитация	35	25	35	25	35	0
Пользовательские объекты 04 и выше	35	25	25	35	35	0
Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице	35	25	25	35	35	0

Тип записи	Число	Процентное значение	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Организация	33	30	10	100	30	45	100
Контакт	33	30	10	100	30	70	100
Зацепка	33	30	10	100	30	45	100
Бизнес-возможность	33	30	10	100	30	70	100
Операция	33	30	10	100	30	45	100
Кампания	33	30	10	100	30	45	100
Решение	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Домохозяйство	33	30	10	100	30	45	100
Фонды	33	30	10	100	30	45	100

Тип записи	Число	Процентное значение	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Запрос ФРР	35	30	20	100	30	60	100
Портфель	33	30	10	100	30	45	100
Транспортное средство	68	60	30	200	60	105	100
Запрос на обслуживание	33	30	10	100	30	45	100
Запрос особых цен	35	30	20	100	30	60	100
Программа	35	30	10	100	30	45	100
Пользовательский объект 01	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательский объект 02	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательский объект 03	35	30	20	100	30	60	100
Дилер	68	60	30	200	60	105	100
Продукт	33	30	10	100	30	45	100
Актив	33	30	10	100	30	45	100
Запрос фонда	33	30	10	100	30	45	100
Партнер программы	68	60	30	200	60	105	100
Выручка	33	30	10	100	30	45	100
Пользователь	35	30	20	100	30	60	100
Регистрация сделки	35	30	20	100	30	60	100
Продукты дохода для регистрации сделки	35	30	20	100	30	60	100
Курс	35	30	20	100	30	60	100
Экзамен	35	30	20	100	30	60	100
Сертификация	35	30	20	100	30	60	100

Тип записи	Число	Процентное значение	Телефон	Список выбора	Текст (полный)	Текст (сокращенный)	Веб-ссылка
Аккредитация	35	30	20	100	30	60	100
Пользовательские объекты 04 и выше	35	30	20	100	30	90	100
Типы записей, специфичные для конкретной отрасли и не указанные в этой таблице	35	30	20	100	30	90	100

Создание и редактирование полей

Можно создавать нестандартные поля или редактировать определения существующих полей; это делается на странице "Редактирование поля" для того или иного типа записи.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Процедура создания нестандартных полей и редактирования стандартных полей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5 На странице "Поля":
 - Для создания нестандартного поля нажмите "Создать поле".
 - Для редактирования определения поля нажмите ссылку "Правка" для этого поля.

Примечание. Если требуется восстановить настройки по умолчанию в измененных стандартных полях, нажмите кнопку "По умолчанию", расположенную рядом с кнопками "Сохранить" и "Отмена".

- 6 На странице "Редактирование поля" введите отображаемое имя поля.
Отображаемое имя – это метка поля.

- 7** На странице "Редактирование поля" выберите тип поля, если создается нестандартное поле.

ВНИМАНИЕ. После сохранения нестандартного поля изменить тип поля нельзя.

В отношении нестандартных полей действуют следующие правила, которые могут отличаться от правил, применимых к стандартным полям того же типа.

Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Дата	25	
Дата/время	25	
Целое число	10	Целые числа в диапазоне от -2147483647 до 2147483647.
Список множественного выбора		Для списка множественного выбора задать значение по умолчанию нельзя.
Заметка	1024	
Число	10	Числа в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.
Телефон	35	
Список выбора	30	
Текст (полный)	255	В текстовых полях используется однострочный текст.
Текст (сокращенный)	100	В текстовых полях используется однострочный текст. Однако для разных полей используется разная длина.
Веб-ссылка	Не применимо	Нестандартные поля "веб-ссылка" позволяют создавать в макетах контекстно-зависимые гиперссылки. Поле "Отобр. текст" может содержать не более 250 символов. Поле "Адрес URL" может содержать не более 8000 символов. В браузерах используется разная максимальная длина URL-адресов. Если указать слишком длинный URL-адрес, он может не работать, как предполагалось. Если используется подстановка параметров, длина URL-адреса меняется.

- 8** В разделе "Дополнительные свойства" заполните (при необходимости) следующие поля.

Поле	Примечания
Обязательное	Установите флажок, чтобы сделать поле обязательным для

Поле	Примечания
	заполнения при создании или обновлении записей. Например, можно потребовать, чтобы при добавлении новых контактов все пользователи заполняли поле "Субъект".
Значение по умолчанию	<p>Введите значение или выражение непосредственно либо щелкните значок <i>fx</i>, чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Сложные выражения можно добавлять, только если роль включает полномочия "Дополнительное управление полями". Это поле может содержать выражение длиной не более 1024 символов. Если создается выражение для настройки значения по умолчанию, то длина результата выражения не должна быть больше максимального числа символов, разрешенного в этом поле. Кроме того, длина любого строкового или числового литерала, переданного функции в Expression Builder, не может превышать 75 символов.</p> <p>Если значение по умолчанию вводится непосредственно в этом поле, число символов в значении по умолчанию не должно превышать максимальное число символов, разрешенное для типа поля. Для полей числового типа значение должно находиться в пределах диапазона значений этого поля.</p> <p>Дополнительные сведения о задании значений по умолчанию см. в разделе Об управлении полями (на стр. 1167). Сведения о синтаксисе, используемом в выражениях, см. в разделе Expression Builder (на стр. 1693).</p>
Только чтение	Установите этот флажок, если требуется сделать поле доступным только для чтения.
Копирование разрешено	Установите этот флажок, чтобы разрешить копирование этого поля при копировании этого типа записи с помощью кнопки "Копировать запись" на странице сведений о записи.
Внести по умолчанию	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Установите этот флажок, если требуется, чтобы при создании новой записи это поле не заполнялось автоматически. Заданное значение в этом случае будет подставляться при сохранении записи, если поле не было заполнено пользователем или средством интеграции не было передано значение для поля.</p> <p>Примечание. Нельзя выбрать "Внести по умолчанию" для поля флажка.</p>
Проверка полей	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите выражение непосредственно или щелкните значок <i>fx</i>,</p>

Поле	Примечания
	<p>чтобы открыть окно Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Дополнительные сведения о проверке полей см. в разделе Об управлении полями (на стр. 1167). Описание синтаксиса выражений см. в разделе Expression Builder (на стр. 1693).</p>
Сообщение об ошибке проверки полей	<p>Этот флажок присутствует только при условии, что роль пользователя предусматривает полномочие "Дополнительное управление полями".</p> <p>Введите сообщение об ошибке, которое будет выводиться в дополнение к стандартному сообщению, если поле не проходит проверку. Сообщение может содержать только буквы, цифры, пробелы, запятые, точки и тире.</p> <p>Ниже показано, как выводятся сообщения об ошибке в зависимости от того, задано ли нестандартное сообщение:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если проверка поля настроена, но нестандартное сообщение не введено: Введенное для "[Поле]" не отвечает правилам проверки, установленным администратором компании. Условие проверки: "[Правило]" (код ошибки). ■ Если проверка поля настроена и введено нестандартное сообщение: [Нестандартное сообщение об ошибке] (код ошибки).

1 Нажмите кнопку "Сохранить".

На других активизированных языках новые добавленные поля автоматически отображаются синим цветом и в квадратных скобках (независимо от состояния флажка "Пометить для перевода").

2 Чтобы вручную ввести перевод имени нового поля или сообщения об ошибке проверки полей:

- a** Выберите язык, перевод на который требуется ввести, в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Введите перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" или "Сообщение об ошибке проверки полей", затем нажмите "Сохранить".
- c** Нажмите ссылку для возврата на обновленную страницу "Поля" и, если необходимо, снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным цветом в столбце "Отображаемое имя".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для того, чтобы нестандартные поля отображались в Oracle CRM On Demand Answers, когда язык пользователя Oracle CRM On Demand отличается от языка создания нестандартного поля, нестандартное поле необходимо перевести на соответствующий язык. Например, если нестандартное поле создано на английском языке, пользователь с немецким

языком будет видеть это поле в Oracle CRM On Demand Answers только при условии, что поле переведено на немецкий язык.

При установке флажка "Пометить для перевода" и отображаемое имя, и сообщение об ошибке проверки полей на всех остальных языках перезаписываются.

- 3** В случае создания списка выбора или списка множественного выбора:
 - a** Нажмите ссылку "Изменить список выбора" для соответствующего нестандартного поля.
 - b** В поле "Значения в списке выбора" введите каждое значение на отдельной строке.
 - c** Сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. После создания пользовательских полей их необходимо сделать видимыми, чтобы они отображались в формах редактирования, сведений и создания. По умолчанию они *не* отображаются. Чтобы сделать пользовательское поле видимым, создайте необходимые макеты страниц и убедитесь, что эти макеты назначены каждой роли, которой требуется просмотр поля.

Администрирование настройки "Копирование разрешено"

Для большинства типов записей в Oracle CRM On Demand поддерживается функция копирования, то есть пользователи могут копировать текущую запись, которую они используют.

ПРИМЕЧАНИЕ. При использовании кнопки "Копировать запись" копируется только основная запись без дочерних записей связанных позиций.

При использовании функции копирования существуют следующие ограничения:

- Веб-ссылки, системные поля, поля адреса, вычисляемые поля и поля ссылок не могут быть скопированы. Флажок "Копирование разрешено" для этих элементов недоступен.
- Невозможно копирование полей только для чтения. Поля определяются как доступные только для чтения в настройке полей или в макете полей.
- Невозможно копировать поля, недоступные в макете формы пользователя.

В этом разделе описывается способ определения полей, которые могут быть скопированы с помощью кнопки "Копировать" на страницах сведений о записях в Oracle CRM On Demand.

Чтобы указать поля, которые могут быть скопированы с помощью кнопки "Копировать"

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" выберите тип записи, для которого требуется включить функцию копирования.
- 4** В разделе "Управление полями" щелкните ссылку для требуемого поля типа записи.
Будет показан список полей для заданного поля типа записи.

- 5 Найдите поле, которое требуется изменить, и щелкните ссылку "Правка".

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы скопировать ассоциации, необходимо выбрать список выбора ассоциаций, но не идентификатор ассоциации. Все поля, связанные с этой ассоциацией, автоматически копируются, когда для списка выбора ассоциаций устанавливается флажок "Копирование разрешено".

- 6 Установите флажок "Копирование разрешено".

- 7 Нажмите "Сохранить".

Эти изменения вступают в действие при следующем входе пользователя в систему Oracle CRM On Demand.

Настройка меток интеграции нестандартных полей

Метки интеграции для нестандартных (пользовательских) полей представляют собой независимые от конкретного языка символические идентификаторы, назначаемые каждому нестандартному полю. Эти метки используются веб-службами (при формировании WSDL-файлов) и параметрами нестандартных полей типа "веб-ссылка". Метки позволяют администратору дать информативное имя для интеграции каждому нестандартному полю. Это имя используется компонентами интеграции, что позволяет менять подписи полей, не затрагивая существующие интеграции. Конечным пользователям метки интеграции не видны.

Expression Builder использует метки интеграции. Это значит, что они также используются при создании правил потоков операций и полей. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383). Дополнительные сведения о создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).

ВНИМАНИЕ. Не изменяйте метки интеграции после их создания. Это может привести к потере связи с технологическими средствами, которые ссылаются на метки интеграции.

Процедура задания метки интеграции для нестандартного поля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "тип записи Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" типа записи нажмите "Переименовать поля".
- 6 На странице "Переименовать поля" нажмите кнопку "Дополнительно".
- 7 Откорректируйте метку интеграции.

СОВЕТ. Используйте в качестве метки интеграции короткое, информативное имя, по которому легко идентифицировать данное нестандартное поле. На эту метку ссылаются веб-службы, веб-ссылки и

другие технологические средства интеграции (WSDL-файлы в случае веб-служб и параметры URL в случае веб-ссылок).

Настройка веб-ссылок

Веб-ссылка – это нестандартное поле, позволяющее поместить в запись Oracle CRM On Demand гиперссылку на внешний веб-сайт или веб-приложение. С помощью нестандартного поля типа "веб-ссылка" можно дать пользователям возможность удобного перехода на другую веб-страницу, в том числе и другую страницу в Oracle CRM On Demand. Создавать нестандартные поля веб-ссылок можно для любого типа записи. Например, можно определить поле веб-ссылки для типа записи "субъект", которое будет служить для обновления сведений о субъекте значениями из другого приложения. Как и в случае других нестандартных полей, чтобы поля веб-ссылок были видны пользователям, их необходимо добавлять в макеты страниц записей.

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она просто открывала другой веб-сайт. Также можно настроить веб-ссылку для передачи определенной информации из Oracle CRM On Demand в виде параметра в URL-адресе. Например, можно создать поле веб-ссылки для передачи данных адреса из записи субъекта на веб-сайт с картами с поиском адресов. При нажатии пользователем веб-ссылки в записи субъекта будет открываться карта местонахождения субъекта.

Можно настроить веб-ссылку так, чтобы она отображалась только в определенных ситуациях. Например, можно задать условия, которые должны быть выполнены перед отображением веб-ссылки, и настроить ссылку на отображение только на страницах сведений, чтобы пользователи не могли переходить по ней со страниц правки.

ПРИМЕЧАНИЕ. При преобразовании зацепки содержимое полей веб-ссылок нельзя переносить в новые записи.

Перед началом работы. Для настройки полей веб-ссылок необходимо знакомство с синтаксисом целевого URL-адреса.

Процедура настройки веб-ссылки

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4** В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.
- 5** Если поле веб-ссылки еще не существует, создайте нестандартное поле веб-ссылки, следуя инструкциям в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).
- 6** На странице "Поля" нажмите ссылку "Изменить веб-ссылку" для нестандартного поля.
- 7** На странице "Изменить веб-ссылку" заполните поля "Свойства окна":
 - a** В поле "Отобр. текст" введите метку (отображаемое имя) гиперссылки, которую пользователи будут видеть на странице.

Пример: "Нажмите здесь для просмотра биржевых котировок" (подчеркнуто).

В отображаемый текст также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле "Отобр. текст" и затем выбрав список "Пользовательские поля" или "Поля (типа записи)". Параметр поля помещается в поле "Отобр. текст" (в виде %%%имя_поля%%%) и заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если отображаемый текст слишком длинный и не помещается в макет, он будет размещен с переносом строк. Кроме того, данные переменных, если они имеются, добавляются во время выполнения.

- b** Выберите вариант поведения Oracle CRM On Demand при нажатии гиперссылки пользователем:
 - **Открыть в текущем окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, заменяя этой страницей текущий сеанс Oracle CRM On Demand.
 - **Открыть на пользовательской вкладке веб-страницы.** Открывает страницу по ссылке на пользовательской вкладке веб-страницы. Выберите требуемую вкладку веб-страницы из списка "Целевые пользовательские веб-вкладки".
 - **Открыть в новом окне.** Открывает страницу по ссылке в текущем окне, оставляя текущее окно Oracle CRM On Demand неизменным. Установите флажок "Обновление родительского окна", если требуется обновлять родительское окно после закрытия пользователем нового окна.
- c** Установите переключатель "Параметры отображения" в положение "Страница сведений", "Страница правки" или "Те и другие" в зависимости от того, где должна отображаться веб-ссылка: только на страницах сведений, только на страницах правки или и на страницах сведений, и на страницах правки.

8 Заполните поля "Свойства ссылки":

- a** В поле "Состояние активной ссылки" введите выражение состояния, определяющее, будет ли веб-ссылка активной на страницах сведений и правки. При нажатии значка "fx" рядом с полем "Состояние активной ссылки" открывается окно построителя выражений для ввода выражения. Описание синтаксиса выражений см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет активной только при условии, что значение выручки превышает 10000.

Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет активной всегда. Если выражение введено и условие не выполняется, веб-ссылка отображается, но не является активной.

- b** В поле "Условие отображения ссылки" введите выражение условия, определяющего, будет ли веб-ссылка видима на страницах сведений и правки.

Например, при вводе выражения [Выручка] > 10000 веб-ссылка будет отображаться только при условии, что значение выручки превышает 10000.

Если оставить поле пустым, веб-ссылка будет отображаться всегда.

Для выражений в полях "Условие активности ссылки" и "Условие отображения ссылки" справедливо следующее.

- **Новая страница.** Выражения условий видимости и активности для новых страниц не вычисляются. Они устанавливаются равными TRUE по умолчанию. Единственный способ отключить ссылку – явно сделать выражение равным FALSE.
- **Страница правки.** Выражения условий видимости и активности по умолчанию устанавливаются равными TRUE. В то же время можно добавить новое выражение с помощью построителя выражений.

- с В поле "Адрес URL" введите URL-адрес, вызываемый при нажатии гиперссылки пользователем, например www.oracle.com.

ПРИМЕЧАНИЕ. В URL-адрес также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле "Адрес URL" и выбрав список "Пользовательские поля" или "Поля (типа записи)". Параметр поля помещается в поле "Адрес URL" (в виде %%%имя_поля%%%) и при нажатии пользователем этого значения заменяется значением поля, зависящим от текущей записи.

Если оставить поле пустым, при нажатии ссылки пользователь будет переходить по пустому URL-адресу.

ПРИМЕЧАНИЕ. Каждому браузеру свойственно ограничение на длину URL-адреса. При задании URL-адреса, длина которого превышает это ограничение, пользователи при нажатии веб-ссылки могут столкнуться с неопределенным поведением браузера.

- 9 В случае пользовательских полей выберите вариант из списка "Пользовательские поля" для добавления полей в текущем местоположении курсора в поле "Адрес URL" или поле "Отобр. текст".

Например, если выбрать из списка поле "Идентификатор пользователя", в URL-адрес или отображаемый текст вставляется параметр %%%User id%%% – в том месте, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, зарегистрированного в приложении.

- 10 В случае полей *тип записи* поместите курсор в то место поля "Адрес URL" или "Отобр. текст", где требуется вставить параметр, и выберите из списка поле для включения в адрес или отображаемый текст.

Например, если выбрать из списка поле "Идентификатор строки", в URL-адрес или отображаемый текст вставляется параметр %%%Row id%%% – в том месте, где находится курсор. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором строки текущей записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Подставьте вместо выделенных курсивом слов *тип записи* название типа записи. Например, *тип записи* – это тип записи, в которую добавляется нестандартное поле веб-ссылки. Например, при редактировании веб-ссылки для записи контакта список в поле будет называться "Поля контактов".

- 11 Нажмите "Сохранить".

- 12 Добавьте поле веб-ссылки в макет страницы *тип записи*, следуя инструкциям в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции

Добавление в Oracle CRM On Demand нестандартных полей типа 'веб-ссылка' предоставляет множество новых возможностей интеграции. Можно создать основанное на пользовательском интерфейсе средство интеграции с размещенными на предприятии и внешними системами, которое позволит пользователям переходить к содержимому непосредственно из Oracle CRM On Demand.

Некоторые примеры:

- создание ссылки на финансовый веб-сайт при нажатии значка бегущей строки для субъекта, который открывает график биржевых котировок для субъекта;
- создание ссылки на внутреннюю систему, которая с помощью веб-служб создает сводное представление данных из нескольких размещенных в компании и за ее пределами решений, относящееся к текущему субъекту.

Пошаговые инструкции по созданию веб-ссылок см. в разделе [Настройка веб-ссылок](#) (на стр. 1184).

Переименование полей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно изменить имена полей. Например, можно изменить метку поля "Имя субъекта" на "Имя компании".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для того, чтобы новые отображаемые имена полей появились в отчетах и аналитике, может потребоваться 30-40 мин.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

Для переименования поля

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* нажмите кнопку "Переименовать поля".
- 6 В столбце "Отображаемое имя" внесите исправление в имя для поля.
- 7 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в других активных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

Установка флажка "Пометить для перевода" также вызывает пометку для перевода сообщения об ошибке проверки полей (на странице "Редактирование поля"), если сообщение об ошибке существует. Поле "Сообщение об ошибке проверки полей" является видимым только для пользователей, чьи роль включают полномочие на расширенное управление полями.

8 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a** В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите язык, перевод для которого требуется ввести.
- b** Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
- c** Нажмите ссылку для возврата на страницу "Поля", в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным текстом в столбце "Отображаемое имя".

9 Нажмите "Сохранить".

Использование индексированных пользовательских полей

Для повышения производительности Oracle CRM On Demand можно использовать специальные поля, оптимизированные для определенных типов записей. Эти оптимизированные поля, называемые *индексированными пользовательскими полями*, позволяют уменьшить время ответа при поиске или при сортировке определенного списка. Индексированные пользовательские поля предварительно настраиваются в базе данных Oracle CRM On Demand. Можно изменять подписи индексированных пользовательских полей, но не метки интеграции

ПРИМЕЧАНИЕ. Для повышения производительности обработки списков можно перенести данные из пользовательского поля в индексированное пользовательское поле. Для переноса существующих данных в доступные типы записей используйте функции экспорта и импорта Oracle CRM On Demand или веб-службы. Подробнее об экспорте и импорте данных см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453). Дополнительные сведения о веб-службах см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 1661).

Индексированным пользовательским полям по умолчанию присваиваются имена с префиксом *Индексированное*. Индексированные пользовательские поля не поддерживаются для следующих типов записей:

- Оценка
- Книга
- Пользователь

В следующей таблице перечислены типы записи, которые поддерживают индексированные пользовательские поля:

Типы записей, поддерживающие индексируемые пользовательские поля	
Операция	Продукт
Домохозяйство	Партнерская программа
Запрос фонда	Фонд
Пользователь	История обслуживания транспортных средств
Контакт транспортного средства	История продаж транспортных средств
Транспортное средство	Пользовательские объекты 1-3
Получатель кампании	Транспортное средство
Дилер	Категория продукта
Актив	Примечание
Пользователь встречи	Контакт встречи
Пользователь задачи	Контакт для задачи
Встреча, задача и вызов	Решение
Запрос на обслуживание	Зацепка
Кампания	Мероприятие медицинского образования
Роль контакта для бизнес-возможности	Доход по продукту для возможности
Бизнес-возможность	Продукт
Пользовательские объекты 1 - 3	Команда контакта
Контакт	Кампания
Рекламные позиции, доставленные при вызове	Вызов для сведений о продукте
Команда организации	Организация
Оптимальное время контактов	

Для каждого типа записи из этой таблицы определяются следующие индексируемые пользовательские поля:

- Индексируемый флажок
- Индексируемая валюта
- Индексируемая дата
- Индексируемый номер

- Индексированный список выбора 1
- Индексированный список отбора 2
- Индексированный список выбора 3
- Индексированный список выбора 4
- Индексированный список отбора 5
- Индексированный список отбора 6
- Индексированный длинный текст
- Индексированный краткий текст 1
- Индексированный краткий текст 2

Для всех остальных типов записей Oracle CRM On Demand определяются следующие индексированные пользовательские поля:

- Индексированный номер
- Индексированная дата
- Индексированный флажок
- Индексированная валюта
- Индексированный список выбора 1
- Индексированный список отбора 2
- Индексированный список выбора 3
- Индексированный список выбора 4
- Индексированный список выбора 5

Исключения: для всех пользовательских объектов в некоторых полях применяются иные соглашения об именах, чем указано в предыдущих таблицах:

- Индексированный список выбора 6 = Тип
- Индексированный краткий текст 1 = Быстрый поиск 1
- Индексированный краткий текст 2 = Быстрый поиск 2
- Индексированный длинный текст = Имя

Для использования индексированных пользовательских полей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите "Настройка полей" *типа записи*.

- 5 На странице "Поле" для *типа записи* нажмите "Переименовать поля" и переименуйте индексированные пользовательские поля в соответствии с требованиями компании. Подробнее см. в разделе [Переименование полей](#) (на стр. 1187).

Возврат настроек по умолчанию

Можно вернуть всем переименованным полям их первоначальные имена (функция возврата настроек по умолчанию не воздействует на добавленные пользовательские поля или значения списков выбора - для них не возвращаются настройки по умолчанию).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

Процедура возврата настроек по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* нажмите кнопку "Переименовать поля".
- 6 Нажмите кнопку "По умолчанию".

Изменение значений в списке выбора

Некоторые поля предоставляют пользователям раскрывающийся список предварительно определенных значений, из которых пользователи делают выбор. Этот список значений называется *списком выбора*. Например, значения поля "Область" в списке выбора поля для запросов на обслуживание могут быть следующими: "Продукт", "Установка", "Обслуживание" и "Обучение".

В списках выбора для полей можно добавлять значения, изменять их и переупорядочивать. Список выбора должен содержать по крайней мере одно значение, максимальное число значений (включая неактивные) в одном списке равно 1000.

Система не позволяет изменять значения в списке выбора, предназначенном для прогнозирования и метрик отчетов. Однако она позволяет изменять значения прочих списков выбора, используемых как основа для стандартных списков, появляющихся в других областях приложения. Для этих стандартных списков приложение по-прежнему включает записи, соответствующие критериям, независимо от переименованных значений в списках выбора. Подробнее см. в разделе [О полях, списках выбора и метриках](#) (на стр. 1246).

После создания нового списка выбора в нем автоматически доступно начальное значение *<No Values>*. Это значение используется для сообщения пользователям, что значения в списке выбора еще не существуют, в случае добавления поля к макету страницы до добавления реальных значений в список. Параметр по умолчанию *<No Values>* исчезает из списка выбора после добавления в него пользовательского значения.

ВНИМАНИЕ! Не используйте значение по умолчанию *<No Values>* как часть нового списка выбора или каскадного списка выбора. Это может привести к ошибкам в Oracle CRM On Demand. Если требуется иметь в списке выбора вариант *<No Values>*, добавьте его как пользовательское значение.

Существующие значения списков выбора не рекомендуется переименовывать или использовать повторно. Вместо этого отключите в списке прежнее значение, создайте новое и затем воспользуйтесь средствами импорта или массового обновления (либо веб-службами), чтобы изменить значения во всех записях на это новое значение списка выбора. При изменении значения в списке выбора необходимо убедиться, что оно обновлено и изменено во всех отдельных записях: эта операция не автоматизирована в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий).

Изменение значений в списке выбора для поля "Приоритет" в записи действия может привести к тому, что в списках задач в поле "Приоритет" перестанут отображаться стрелки.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Процедура изменения списков выбора

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление полями" нажмите требуемую ссылку "Настройка полей".
- 5 На странице "Поля" *типа записи* щелкните ссылку "Изменить список выбора" для поля, значения которого требуется настроить.

ПРИМЕЧАНИЕ. В силу особенностей кодирования настройка списков выбора "Тип транзакции с образцами", "Тип взаимодействия с компанией" и "Тип вызова контакта" в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition не поддерживается.

- 6 В окне "Изменить список выбора":
 - Для изменения существующего значения введите новое значение в поле "Значения в списке выбора" или отключите старое значение и создайте новое значение.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в списках выбора для других активизированных языков, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках это обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок "Пометить для перевода", внесенные здесь изменения не повлияют на значения других списков выбора.

- Для добавления нового значения введите информацию в строке, которая появляется внизу списка выбора.

Для дальнейшего добавления новых значений нажмите "Сохранить и создать новый".

Новые добавленные в список выбора значения автоматически выделяются синим цветом и квадратными скобками в других активизированных языках (независимо от установки флажка "Пометить для перевода").

- Для удаления значения установите флажок "Отключено". Для того, чтобы скрыть или показать отключенные значения, нажмите соответственно "Скрыть отключенные" или "Показать отключенные".

ВНИМАНИЕ! При отключении значений скрываются версии перевода в других языках.

- Для изменения порядка размещения значений в списке выбора измените номера в столбце "Порядок".

СОВЕТ. Учитывается ввод номеров с промежутками между ними, например 10, 20, 30 и т.п. Это позволяет добавлять новые значения в середину списка выбора более простым способом без изменения порядка значений во всем списке.

- Для размещения значений в списке выбора в алфавитном порядке нажмите кнопку "Сохранить и упорядочить по алфавиту".

7 В окне "Изменить список выбора" нажмите "Сохранить и закрыть".

8 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому значению в списке выбора:

- a** На странице "Поля" выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- b** Нажмите соответствующую ссылку "Изменить список выбора".
- c** Введите эквивалентный перевод и нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для облегчения идентификации значения списка выбора во время его редактирования приложение отображает внутренний идентификатор и значение по умолчанию для конкретного языка. В случае редактирования неверного значения в списке выбора происходит рассинхронизация списка выбора по языкам.

Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации

Для повышения удобства работы в Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность пользовательской настройки макетов страниц. Функция макета для элементов сопутствующей информации позволяет указать поля из записей большинства типов, за исключением записей команд, для отображения в макете связанных списков. Можно выбирать поля из связанных списков и некоторые родительские поля. Можно указать набор полей, которые требуется отображать, и порядок их отображения в соответствии с выполняемыми коммерческими задачами. Однако невозможно задать количество отображаемых строк и сортировку данных в полях.

Подготовка. Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия на пользовательскую настройку приложений.

Ниже приведено описание процедуры пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации

Процедура пользовательской настройки макета элементов сопутствующей информации

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
 - 2** Выберите 'Настройка приложения'.
 - 3** В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записей.
 - 4** В разделе 'Управление макетами страниц' нажмите требуемую ссылку на макет сопутствующей информации для выбранного типа записей.
Отображается страница 'Раздел сопутствующей информации'.
 - 5** В разделе 'Настройка дополнительной информации' выберите тип сопутствующей информации для пользовательской настройки.
Для выбранного типа сопутствующей информации отображается страница 'Макет связанной информации'.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Набор элементов в разделе 'Настройка дополнительной информации' зависит от выбранного типа записей.
- 6** Выполните одно из следующих действий.
 - Выберите 'Правка' для изменения существующего макета.
 - Выберите 'Создать макет' для создания нового макета.
 - Выберите 'Копировать' для копирования существующего макета.Отображается окно 'Мастер макета связанной информации'; этот мастер содержит пошаговые инструкции по выполнению данной процедуры.
 - 7** На шаге 1 'Имя макета' введите имя и (не обязательно) описание макета, затем нажмите 'Далее'.
 - 8** На шаге 2 'Настройка полей' выберите поля в списке 'Доступные поля', затем с помощью стрелок вверх и вниз рядом со списком 'Выбранные поля' задайте требуемый порядок полей в этом списке.
 - 9** Нажмите 'Готово'.

Настройка статических макетов страниц

Правильный внешний вид приложения важен для адаптации пользователей, и одним из путей достижения правильного внешнего вида является настройка макетов страниц. Как часть процесса настройки можно выполнить следующее:

- Добавить пользовательские поля в формы "Правка", "Сведения" и "Создать".
- Пометить поля как обязательные в формах "Правка" и "Создать".
- Добавить или скрыть разделы на страницах "Сведения".

Можно сделать выбор невозможным (скрыть) для работников или сделать выбор возможным, но скрытым изначально.

Имеется два способа настройки макетов страниц. Можно определить статические макеты страниц, назначив специальные поля по ролям, или задать динамические макеты страниц, которые изменяются в зависимости от типа создаваемой записи. Динамические макеты страниц также могут назначаться по ролям.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle Contact On Demand можно создавать макеты страниц для сообщений электронной и голосовой почты и для вызовов. Динамические макеты в Oracle Contact On Demand не поддерживаются.

Можно создать новые макеты для каждого типа записи и затем назначить макет страницы каждого типа записи для роли пользователя. Когда пользователь с этой ролью регистрируется в системе, он увидит любой из настроенных макетов, специальный для каждого типа записи. Например, можно создать два макета страниц для возможностей: один упрощенный макет для представителей обслуживания, показывающий только наиболее важные поля, и другой макет для торговых представителей, показывающий гораздо больше полей, и назначить эти разные макеты для разных ролей. Пользователи, которым не назначены роли представителей обслуживания или торговых представителей, продолжают видеть макет по умолчанию для страницы "Возможности". В качестве другого примера можно создать два макета страниц для контактов, в которых поле "Субъект" является обязательным, если представители обслуживания добавляют новые контакты, но не обязательным, когда менеджеры по обслуживанию добавляют новые контакты.

Если для определенной роли не назначен пользовательский макет страницы, для этого типа записи используется страница по умолчанию.

При настройке макета страницы можно определить следующее:

- Какие поля появляются на странице
Для появления пользовательских полей требуется их добавить в макеты страниц. После этого пользователи с ролями, для которых назначены эти пользовательские макеты страниц, увидят эти поля на странице "Правка", "Сведения" и "Создать форму" (на панели действий).
- Где поля появляются на странице
- Какие поля являются обязательными
- Какие поля предназначены только для чтения
- Какие связанные ссылками типы записей отображаются в разделе "Связанная информация" на странице "Сведения".
Например, может потребоваться отображение связанных контактов на странице "Сведения" субъектов.
- Сколько разделов и с какими заголовками отображается на странице.

Стандартные макеты можно скопировать, но их невозможно редактировать и удалять. Можно удалять пользовательские макеты, пока они не назначены для роли, или динамические макеты.

Характеристики полей в макетах страниц

При разработке макетов страниц учитывайте следующее:

- Некоторые поля записей являются важными для подсчетов в отчетах и прогнозах. Для обеспечения правильного использования этих полей они обязательно помечаются флажками. Во время настройки макета страницы в этих полях невозможно изменить такие обязательные флажки. Также невозможно удалить эти флажки из макета страницы.

- Удаление полей из макета страницы может существенно повлиять на то, как используются записи. Например, если удалить поля "Состояние" и "Публикация" в записях решений, работники при использовании такого макета страницы не смогут утвердить решения или сделать их доступными для других пользователей.
- Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать, следующим образом:

- Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям и просматривать все поля в возвращенных записях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск только по тем полям, которые выводятся в макете страницы сведений, назначенном роли пользователя для данного типа записей, и просматривать только эти поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если созданы динамические макеты страниц, которые назначены роли пользователя, пользователь может осуществлять поиск по всем полям, которые выводятся в различных динамических макетах страниц, назначенных роли пользователя, и просматривать все эти поля.

При экспорте списка, если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в его списке.

- Адреса группируются так, чтобы поле и его метка соответствовали соглашениям по наименованию для каждой страны. Вследствие этого для некоторых типов записей невозможно разделить отдельные строки адресов. Вместо этого следует выбрать поле, включающее группу строк адресов (функцию единого адреса). Эта функция заменяет отдельные поля, которые можно было выбрать в более ранних выпусках, такие как "Улица", "Город", "Почтовый индекс". Например, для зацепок поле "Выставление счета" появляется в шагах "Настройка полей" и "Макет полей" в Помощнике настройки макетов страниц. Поле "Выставление счета" содержит все поля адресов выставления счета.

Подготовка.

- Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

Процедура создания макета страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".

5 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:

- Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.
- Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы".

6 Шаг 1. Имя макета. Введите имя и описание (необязательное) для макета.

7 Шаг 2. Настройка полей. Выберите характеристики полей.

Установите флажок "Обязательное" для всех полей, которые требуется сделать обязательными.

Установите флажок "Только чтение" для всех полей, которые требуется сделать доступными только для чтения.

ВНИМАНИЕ! Не следует удалять обязательное поле из макета страницы. В противном случае никто не сможет создать или отредактировать запись такого типа, используя этот макет.

8 Шаг 3. Макет полей. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Переместить поля из списка "Доступные поля" *типа записи* в область "Упорядочивание макета страницы" *типа записи*.
Следует переместить пользовательские поля и специальные поля для отрасли, которые требуется добавить в формы.
- Упорядочить информацию.

ПРИМЕЧАНИЕ. Эти изменения воздействуют на все формы для данного типа записи, когда пользователь с соответствующей ролью просматривает страницы. Некоторые поля содержат группу полей или многострочные поля. Не следует перемещать эти поля по странице, поскольку содержащаяся в них информация может перекрыть другие поля в окончательном макете. По этой причине приложение не разрешает перемещать многострочные текстовые поля, такие как "Описание".

Приложение использует шаблон адреса, обеспечивающий наличие полей, специфических для каждой страны. Дополнительные сведения см. в разделе [О соответствии стран и адресов](#) (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).

9 Шаг 4. Связанная информация. На этом шаге можно выполнить следующее:

- Добавить или удалить разделы, появляющиеся на странице "Сведения". Эти разделы являются областями, в которых пользователи могут связывать ссылками записи с текущей записью.

Например, если требуется, чтобы работники не могли связывать продукты с бизнес-возможностями, убедитесь, что раздел "Продукты" не выводится в поле "Отображаемые" или "Доступная информация".

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи могут изменить эти настройки по умолчанию, используя в своих приложениях ссылку "Изменить макет" на странице "Сведения". После того как пользователи отредактируют свои личные макеты, они не увидят новых изменений в

связанной информации, выполненных администратором компании пока не отредактируют свои макеты в следующий раз.

- Изменить порядок разделов на странице "Сведения".

ПРИМЕЧАНИЕ. Эти изменения воздействуют на страницы "Сведения" для этого типа записи, когда пользователь с соответствующей пользовательской ролью просматривает страницы.

- 10 Шаг 5. Макет связанной информации. Выберите соответствующий макет связанной информации для каждого из разделов связанной информации на странице.

ПРИМЕЧАНИЕ. Макет по умолчанию для раздела связанной информации является стандартным. Если вы уже создали пользовательские макеты связанной информации, то сможете выбрать их в списке. Подробнее о создании макетов связанной информации см. в разделе [Настройка макетов связанных элементов](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193).

- 11 Нажмите "Готово".

- 12 Назначьте макет страницы для этого типа записи требуемым ролям пользователей. Подробнее см. [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Переименование заголовков разделов полей

На страницах правки и сведений о записях поля группируются в разделах. Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать заголовки над группами полей на страницах 'Правка' и 'Сведения'. Например, в главной странице субъекта можно изменить 'Ключевые сведения о субъекте' на 'Профиль субъекта'.

Невозможно переименовать разделы в стандартных макетах. Требуется создать новый макет и переименовать разделы в этом пользовательском макете.

На странице 'Сведения' не появляются разделы, в которых отсутствуют поля.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

Для переименования раздела

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3 В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записи.
- 4 В разделе 'Макет страницы' нажмите требуемую ссылку 'Макет страницы'.
- 5 На странице 'Макет страницы' *типа записи* нажмите 'Изменить разделы'.
- 6 В раскрывающемся списке 'Язык перевода' выберите основной язык для своей компании.
- 7 В поле 'Отображаемое имя' введите имя, которое требуется использовать.

- 8** (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок 'Пометить для перевода'.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в других активных языках, установите флажок 'Пометить для перевода'. В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке 'Язык перевода' на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести.

Если не установить флажок 'Пометить для перевода', остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 9** Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a** В раскрывающемся списке 'Язык перевода' выберите язык, перевод для которого требуется ввести.
- b** Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле 'Отображаемое имя' и нажмите 'Сохранить'.
- c** Нажмите ссылку для возврата на страницу 'Поля', в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным текстом в столбце 'Отображаемое имя'.

Создание веб-апплетов

Предусмотрена возможность внедрения внешнего веб-контента путем создания пользовательского веб-апплета, который появляется на главной странице или странице "Сведения" для типа записи.

При создании веб-апплета требуется добавить его в макет страницы для главной страницы или страницы "Сведения". Макет должен быть назначен для соответствующей роли пользователя, чтобы пользователи могли его увидеть.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами.

Процедура создания нового веб-апплета

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4** В разделе "Управление макетами страниц" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5** В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите ссылку "Правка" для модификации существующего макета.

- Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- Нажмите ссылку "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число шагов в мастере макета страницы зависит от выбранной ссылки "Макет страницы".

- 6 В разделе "Управление макетами страниц" нажмите ссылку "Веб-апплет" для типа записи.
- 7 В списке "Апплет" *типа записи* нажмите "Создать".
- 8 На странице "Веб-апплет" заполните следующие поля.

Поле	Комментарии
Имя	Введите имя. Введенное в это поле значение появляется в строке заголовка в разделе "Связанная информация".
Местоположение	Выберите главную страницу или страницу "Сведения" в зависимости от того, на какой из этих страниц должен появиться внешний контент.

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого апплета, подробнее см. в разделе [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 1221).

Как сделать веб-апплет видимым

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записи.
- 4 В разделе "Макет страницы" нажмите требуемую ссылку "Макет страницы".
- 5 В списке "Макет страницы" выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите "Правка" для модификации существующего макета.
 - Выберите "Создать макет" для создания нового макета.
 - Нажмите "Копировать" для копирования существующего макета.

Появляется Мастер макета страницы, направляющий выполнение процедуры.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число шагов в Мастере макета страницы может быть различным в зависимости от выбранной ссылки "Макет страницы". При выполнении шага 1 (Имя макета) убедитесь, что макет имеет имя и, если это требуется, описание.

- 6 Шаг 4. Связанная информация.

- a** Переместите новый пользовательский аплет из списка "Доступная информация" в список "Отображаемая информация".
 - b** С помощью стрелок вверх и вниз скорректируйте позицию нового пользовательского аплета.
 - c** Нажмите "Готово", чтобы создать новый макет.
- 7** Добавьте макет страницы в роли пользователей в соответствии с требованиями. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Связанная тема

В следующем разделе представлен пример создания веб-аплета, который отображает RSS-канал Twitter:

- [Пример настройки веб-аплета для RSS-канала](#) (на стр. 1229)

Определение каскадных списков выбора

Каскадные списки выбора ограничивают значения в одном списке выбора (*связанном* списке выбора) на основании значения, выбранного в другом списке выбора (*родительском* списке выбора). Например, родительский список выбора может представлять запрос на обслуживание категорий и содержать значение для связанного списка выбора с так называемыми "подкатегориями". Например, когда пользователь выбирает значение "Установка" для категории, список выбора подкатегорий динамически ограничивается для отображения только значений списка выбора, связанных с категорией установки.

Предусмотрена возможность связывания нескольких списков выбора, включая поля предварительно определенных и пользовательских списков выбора, как каскадных списков выбора. Также можно вкладывать каскадные списки выбора, чтобы связанный список выбора в определении одного каскадного списка выбора был родительским списком выбора в определении другого каскадного списка выбора.

Перед началом работы. Перед созданием определения каскадного списка выбора должны существовать родительский и связанный списки выбора. Подробнее о создании списков выбора см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178). Для выполнения этой процедуры требуется роль с полномочиями на настройку приложений.

Процедура создания определения каскадных списков выбора

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
 - 3** В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
 - 4** В разделе "Каскадные списки выбора" нажмите требуемую ссылку "Каскадные списки выбора".
- Перечисленные типы записей включают типы родительских записей и типы связанных записей, которые имеют значения пользовательских списков выбора. Например, для возможностей имеются ссылки на записи "Партнер для возможности" и "Конкурент для возможности".

- 5** На странице "Каскадные списки выбора" выполните одну из следующих операций:
- Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего определения каскадных списков выбора.
 - Нажмите кнопку "Создать" для создания нового определения каскадного списка выбора.
- Процедура выполняется с помощью мастера каскадных списков выбора.
- 6** Шаг 1. Выберите списки выбора. На этом шаге выберите родительский и связанный списки выбора.
- 7** Шаг 2. Выберите значения. На этом шаге можно выполнить следующее:
- Просмотреть существующие ассоциации между значением родительского списка выбора и значениями связанного списка выбора. При выборе значения в списке "Доступные значения родительского списка выбора" доступные значения для связанного списка выбора появляются в списке "Доступные значения связанных списков выбора", а значения, которые будут отображаться, появляются в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора". Если отсутствуют значения в списке "Отображаемые значения связанных списков выбора", будут отображаться все значения в связанном списке выбора при выборе соответствующего значения в родительском списке выбора.
 - Создать новую ассоциацию. Переместите требуемое значение из списка "Доступные значения связанных списков выбора" в список "Отображаемые значения связанных списков выбора".
 - Удалить существующую ассоциацию. Переместите значение из списка "Отображаемые значения связанных списков выбора" в список "Доступные значения связанных списков выбора".
- 8** Шаг 3. Подтверждение. На этом шаге можно подтвердить свой выбор значений связанного списка выбора для каждого значения родительского списка выбора и нажать "Готово" для завершения определения каскадных отношений между родительским и связанным списками выбора.
- При нажатии "Готово" мастер возвращается к отображению списка каскадных списков выбора для текущего типа записи.
- После нажатия "Готово" и добавления определения каскадных списков выбора на макет страницы это определение автоматически активизируется для всех ролей, включающих данный макет.

Управление макетами поиска

Для большинства типов записей можно указать поля (как стандартные, так и пользовательские), которые пользователи могут использовать при поиске записей. Кроме того, можно указать поля, отображаемые на странице результатов поиска. Подробнее об определении полей для поиска в макете поиска и назначении макета поиска для каждого типа записи ролям пользователя см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Можно скопировать существующий макет поиска и затем изменить его в соответствии со своими требованиями, а также отредактировать существующие макеты поиска. Макет поиска по умолчанию доступен только для чтения. Его можно скопировать, но невозможно отредактировать или удалить.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна иметь полномочие на настройку приложения.

Ниже приводится процедура создания или модификации макета поиска.

Процедура создания или модификации макета поиска

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите тип записи, для которого требуется создать или модифицировать макет поиска.
- 4 На странице "Настройка приложения" для *типа записи* нажмите ссылку "Макет поиска" для *типа записи*.
- 5 В списке "Макет поиска" выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
 - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
 - Удалите существующий макет, который в настоящий момент не назначается для роли.

Процедура выполняется с помощью мастера макетов поиска.

- 6 Шаг 1. Определите имя макета. На этом шаге введите либо измените имя или описание для макета.
- 7 Нажмите "Далее".

Шаг 2. Укажите целевые поля поиска. Имеется два списка:

- **Доступные поля.** Переместите поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля". В списке "Доступные поля" содержатся все индексируемые и неиндексируемые поля в алфавитном порядке. Текст индексируемых полей выделен зеленым цветом. Индексируемые поля, не зависящие от регистра, выделены синим цветом.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для оптимальной производительности используйте индексируемые поля при определении полей целенаправленного поиска. Переместите поля из списка "Доступные поля" в список "Выбранные поля".

- **Выбранные поля.** Это поля, выбранные в меню "Доступные поля". С помощью стрелок вверх и вниз можно изменить расположение этих полей. В меню "Доступные поля" можно выбрать не более 7 полей.

- 8 На шаге 2 переместите поля в список "Доступные поля" и измените их расположение, если это необходимо.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Количество столбцов в списках может напрямую влиять на производительность, поэтому не рекомендуется добавлять слишком много столбцов в список. Производительность сильно зависит от типа записи и типа столбца. Каждое дополнительное поле может увеличить время загрузки списка.

- 9 Нажмите "Далее".

Шаг 3. Определите макет результатов поиска. Имеются два дополнительных списка:

- **Окно поиска и поля результатов поиска.** Укажите поля, которые требуется отображать только на странице "Результаты поиска". Они будут доступны для целенаправленного поиска в разделе "Поиск" на панели действий. Они также будут доступны как предварительно заполненные по

умолчанию поля в форме "Расширенный поиск". Кроме того, они появятся как предварительно заполненные по умолчанию поля в критерии поиска при создании новых списков.

Окно "Поиск" и список "Макет поиска" включают не более девяти полей. В списке дополнительных полей результатов поиска может быть не более 20 полей. Это означает, что на странице "Результаты поиска" не может отображаться более двадцати столбцов. Дополнительные сведения о поиске записей см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46). При копировании макета поля по умолчанию для типа записи отображаются в списке "Выбранные поля". Если необходимо сохранить исходную настройку окна поиска, установите флажок "Настроить окно поиска с полями по умолчанию".

- **Дополнительные поля результатов поиска.** Эти дополнительные поля можно выбрать для отображения на странице "Результаты поиска". В случае необходимости можно изменить расположение этих полей. В окне "Поиск" и списке "Макет поиска" может быть не более 20 полей. Это означает, что на странице "Результаты поиска" не может отображаться более двадцати столбцов.

10 Шаг 3. Определите макет результатов поиска, переместите поля из списка "Окно поиска и поля результатов поиска" в список "Выбранные поля" и в случае необходимости измените расположение полей.

11 Нажмите "Готово".

Связанные разделы

Связанную информацию см. в следующих разделах:

- [Настройка макетов связанных элементов](#) (см. "Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации" на стр. 1193)
- [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194)
- [Создание макетов главной страницы записей](#) (на стр. 1208)

Управление доступом к спискам и порядком списков

Для каждого типа записи можно указать списки, доступные для каждой роли, и порядок, в котором эти списки отображаются на главной странице типа записи.

Можно создать новый макет только для тех ролей, которые еще не были настроены. Кроме того, можно отредактировать или удалить существующие макеты. Невозможно управлять доступом и порядком для личных списков пользователей.

Перед началом работы:

Поскольку требуется выбрать роль, для которой применяется эта настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения, а также полномочия на управление общедоступными списками и управление ролями.

Процедура создания и модификации доступа к списку

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4 В разделе "Доступ к списку и порядок" нажмите ссылку "Доступ к списку и порядок" для *типа записи*.
- 5 На странице "Макет порядка списков" выполните одну из следующих операций.
 - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
 - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.
- 6 Если создается новый макет, выберите роль в раскрывающемся списке "Имя роли".
В раскрывающемся списке доступны только роли, еще не имеющие связанного макета.
- 7 Переместите списки в соответствии со своими требованиями между списками "Все списки", "Списки, доступные для данного правила", "Показать в кратком списке".
 - В списке "Все списки" содержатся все списки для типа записи, отдельно от личных списков.
 - В списке "Списки, доступные для данного правила" содержатся все списки для выбранной роли.
 - В списке "Показать в кратком списке" содержатся списки, отображаемые в разделе "Список" на главной странице для типа записи, и раскрывающееся меню в представлении типа записи.
- 8 С помощью стрелок вверх и вниз измените порядок списков в соответствии со своими требованиями.
- 9 Нажмите "Сохранить".

Создание пользовательских отчетов для главных страниц

На главную страницу того или иного типа записи можно добавить ряд отчетов, включая как встроенные, так и пользовательские (нестандартные). Это позволяет предоставить пользователям информацию, максимально соответствующую их профессиональным задачам. Например, на главную страницу запроса на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов можно поместить нестандартный отчет по запросам.

Для некоторых типов записей на главных страницах по умолчанию присутствуют стандартные отчеты. Эти стандартные отчеты можно заменить другими отчетами или добавить дополнительные. Также можно задавать отчеты для типов записей, на главных страницах которых по умолчанию нет никаких отчетов.

Чтобы сделать встроенный или пользовательский отчет доступным на главной странице типа записи, необходимо сначала создать для него запись "Пользовательский отчет главной страницы". При создании или редактировании макетов главных страниц типов записей все созданные для данного типа записи "Пользовательский отчет главной страницы" содержатся в списке "Доступные разделы" мастера макетов главных страниц. После этого можно сделать отчет доступным в макете главной страницы одним из следующих способов:

- можно добавить отчет в макет главной страницы, чтобы любой пользователь, роль которого предусматривает доступ к этому макету главной страницы, автоматически видел этот отчет на главной странице типа записи;
- можно оставить отчет в качестве доступного раздела в макете главной страницы типа записи, чтобы любой пользователь, роль которого предусматривает доступ к этому макету главной страницы и полномочие "Индивидуализация домашних страниц", мог добавить этот отчет на свою главную страницу типа записи.
- Если требуется, чтобы пользователи с определенной ролью не могли добавлять отчет на свою главную страницу типа записи, можно удалить отчет из списка "Доступные разделы" мастера макетов главных страниц.

Дополнительные сведения о настройке главных страниц см. в разделе [Создание макетов главных страниц записей](#) (см. "[Создание макетов главной страницы записей](#)" на стр. 1208).

Если роль пользователя предусматривает соответствующие полномочия, пользователь может создавать пользовательские отчеты и добавлять их в нестандартные макеты главных страниц для всех типов записей. В следующей таблице приведены полномочия, необходимые для выполнения различных задач, связанных с добавлением пользовательского отчета на главную страницу.

Задача	Необходимое полномочие	Примечания
(Необязательно.) Создание пользовательского отчета и публикация его в общекорпоративной папке	Управление пользовательскими отчетами	Дополнительные сведения см. в разделе Начало работы с ответами (пользовательскими отчетами) (см. " Начало работы с ответами (пользовательские отчеты) " на стр. 792).
Создание пользовательского отчета главной страницы	Пользовательская настройка приложения Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы	Инструкции по выполнению этой задачи приведены в этом разделе.
Добавление раздела пользовательского отчета в макет главной страницы	Пользовательская настройка приложения Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы	Дополнительные сведения см. в разделе Создание макетов главных страниц записей (см. " Создание макетов главной страницы записей " на стр. 1208).
Добавление макета главной страницы в роль пользователя	Управление пользователями и доступом	Дополнительные сведения см. в разделе Добавление ролей (на стр. 1327).
(Необязательно.) Добавление раздела	Индивидуализация	Дополнительные сведения см. в разделе Изменение

Задача	Необходимое полномочие	Примечания
пользовательского отчета в макет главной страницы или удаление раздела из макета (конечный пользователь)	домашних страниц	макетов главных страниц (см. "Изменение своих макетов главных страниц" на стр. 702).

Перед началом работы. Перед выполнением этой процедуры необходимо создать и сохранить пользовательский отчет, который предполагается включить на главной странице.

Процедура создания пользовательского отчета для главной страницы

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записей" нажмите ссылку на требуемый тип записи.
- 4** В разделе "Управление макетом главной страницы" нажмите "тип записи Пользовательский отчет главной страницы".
- 5** В поле "Имя" введите имя пользовательского отчета.

- 6** В полях "Высота" и "Ширина" выберите "Одинарный" или "Двойной".

Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле "Ширина" выберите "Двойной". Если выбрать "Двойной" в поле "Высота", высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.

Примечание. Отчеты, в которых значение HTML-атрибута RowSpan превышает 2, иногда растягиваются больше заданного размера.

- 7** При необходимости установите флажок "Выполнить отчет немедленно".

Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.

- 8** В поле "Путь к отчету" введите путь к пользовательскому отчету.

Можно вставить путь к отчету из окна "Открыть анализ". Чтобы скопировать путь к отчету:

- a** Нажмите кнопку "Открыть отчет" на странице "Начало работы с ответами".

- b** Выберите отчет.

- c** Скопируйте значение в поле "Позиция".

Например:

общая папка в масштабах компании: Предварительно встроенный анализ/Аналитика истории этапа продаж: Отчет по продажам за последний месяц

- 9 Нажмите кнопку "Сохранить".

Создание макетов главной страницы записей

Можно создать пользовательские макеты главной страницы для всех типов записей. Это позволяет предоставить наиболее подходящую информацию разным пользователям, включая возможность отображения пользовательских отчетов на главных страницах типов записей. Например, можно сконфигурировать главную страницу запросов на обслуживание для агента по обслуживанию клиентов, чтобы на ней отображалась текущая задача, связанная с обслуживанием, и отчет по запросам на обслуживание клиентов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в пользовательском макете главной страницы требуется использовать предварительно построенный отчет, следует сначала создать запись пользовательского отчета главной страницы для этого отчета, используя процедуру, описанную в разделе [Создание пользовательских отчетов на главной странице](#) (см. ["Создание пользовательских отчетов для главных страниц"](#) на стр. 1205).

Можно скопировать существующий отчет главной страницы и затем модифицировать его в соответствии со своими требованиями. Также можно отредактировать существующие макеты главных страниц, за исключением макетов главных страниц только для чтения. Можно скопировать макет главной страницы по умолчанию, но невозможно удалить или отредактировать этот макет.

После создания пользовательского макета главной страницы следует использовать Мастер управления ролями, чтобы назначить макет для ролей пользователей, которым требуется использовать этот макет. Пользователи, чья роль включает полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут настраивать свои макеты главных страниц для типа записи. Настроенный макет может отображать любой из разделов, доступных в макете главной страницы, назначенном для роли пользователя для этого типа записи.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие 'Пользовательская настройка приложения - управление пользовательской настройкой домашней страницы'.

Процедура создания или модификации макета главной страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3 В разделе 'Настройка типа записи' нажмите ссылку для требуемого типа записи.
- 4 В разделе 'Управление макетом главной страницы' нажмите ссылку 'Макет главной страницы' для типа записи.
- 5 В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите 'Правка' или 'Копировать' для модификации существующего макета.
 - Нажмите кнопку 'Создать макет' для создания нового макета.

Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.

- 6** Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.
- 7** Шаг 2. Макет главной страницы. Укажите допустимые и отображаемые разделы следующим образом:
- Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.
- В списке 'Доступные разделы' содержатся все разделы, которые могут быть добавлены на главную страницу. Если требуется не разрешать пользователю добавление раздела на главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.
- Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.
- Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'. При отображении они автоматически растягиваются по главной странице.
- 8** Нажмите 'Готово'.

ПРИМЕЧАНИЕ: После добавления пользовательского макета главной страницы в приложение, потребуется сделать его доступным для роли пользователя, чтобы пользователи смогли его увидеть. Подробнее о добавлении и модификации ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327). Пользователи с ролью, имеющей полномочие на выполнение персональной настройки главной страницы, могут редактировать макет своей главной страницы, используя любой список или отчет, доступный для них в макете главной страницы, назначенном их роли для типа записи.

Настройка аудита операций

Можно отслеживать создание, удаление и восстановление полей, выбранных для аудита, в Oracle CRM On Demand, а также указать, какие поля отслеживаются в аудите операций для определенных типов записей, если эти типы записей настроены для компании. Отслеживаемые по умолчанию поля перечислены в следующей таблице. Когда пользователь обновляет значения полей в типах записей, помеченных администратором для аудита, создается запись отслеживания операций, в которую включаются такие сведения, как старое и новое значение, а также штамп времени и пользователь, внесший изменение.

Если новые клиенты и клиенты, выполняющие обновление Oracle CRM On Demand до текущей версии, осуществляют аудит определенных полей для типов записей, аудит создания, удаления и восстановления таких полей для типов записей включен по умолчанию. Если аудит определенных полей для типов записей не осуществляется, отключен весь аудит создания, удаления и восстановления таких полей для типов записей. В этом случае клиенты могут изменить параметры настройки аудита на уровне записи.

Все изменения доступных для аудита типов записей в компании (созданных, удаленных или восстановленных) можно просмотреть с помощью главного журнала отслеживания операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр изменений аудита операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (см. "Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций" на стр. 1155).

Аудит сделок, запросов на обслуживание и пользователей включен по умолчанию. В то же время другие типы записей требуется настроить, либо включив типы записей для использования в компании, либо выбрав поля для аудита. Необходимо также убедиться, что для сведений, связанных с аудитом операций для подлежащего аудиту типа записей, установлен доступ только для чтения. Дополнительные сведения о профилях доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).

Для каждого типа записи можно задать другие поля для аудита – как стандартные, так и нестандартные. При необходимости увеличить максимальное количество полей аудита измените параметр "Число полей для аудита для типа записи" в профиле компании. Общее количество доступных для аудита полей отображается также на странице административной настройки полей для аудита.

Для аудита требуется дополнительное время и ресурсы

Аудит включает дополнительную обработку для оценки соответствующих бизнес-правил и добавления дополнительных данных в хранилище. В результате при включении аудита на выполнение операции требуется больше времени. Чтобы свести воздействие к минимуму, исходное число полей для аудита ограничено 35 для каждого типа записей. При увеличении предела путем изменения числа полей для аудита для типа записей в профиле компании обработка занимает больше времени. Чем больше изменяемых полей, помеченных для аудита, в типе записи, тем больше времени требуется на сохранение записи.

Некоторые типы записей содержат определенные поля, подлежащие аудиту по умолчанию. Однако другие поля могут не отслеживаться.

Тип записи	Поля для аудита по умолчанию
Бизнес-возможность	"Выручка", "Дата закрытия", "Прогноз", Этап продаж", "Вероятность", "Владелец"
Запрос на обслуживание	"Субъект", "Описание", "Область", "Причина", "Тип", "Источник", "Приоритет", "Состояние", "Владелец"
Фонд	"Статус", "Партнер", "Конечная сумма", "Владелец"
Запрос фонда	"Утверждено", "Требование по претензии", "Дата решения по претензии", "Срок", "Фонд", "Дата предварительного утверждения", "Предварительно утвержденный запрос", "Предоставлено", "Статус", "Владелец"
Организация	Нет полей с аудитом по умолчанию
Контакт	Нет полей с аудитом по умолчанию
Пользовательские объекты 01 или выше	Нет полей с аудитом по умолчанию
Запрос ФРР	"Фонд", "Запрошенная сумма", "Предварительно утвержденная сумма", "Общая запрошенная сумма требования", "Общая утвержденная сумма требования", "Дата отправки", "Дата предварительного утверждения", "Дата решения по претензии", "Статус отправки", "Статус утверждения", "Статус требования"
Запрос особых цен	"Общая запрошенная сумма", "Общая разрешенная сумма", "Общая запрошенная сумма требования", "Общая утвержденная сумма требования", "Дата отправки", "Дата разрешения", "Дата решения по претензии", "Статус отправки", "Статус утверждения", "Статус требования"

Тип записи	Поля для аудита по умолчанию
Регистрация сделки	"Имя", "Тип", "Статус отправки", "Главный партнер", "Окончание срока действия", "Программа партнерства", "Связанная возможность", "Связанная зацепка", "Связанный клиент", "Связанный контакт", "Размер сделки", "Валюта", "Дата закрытия", "Интерес к продукту", "Название компании", "Имя", "Фамилия", "Электронная почта", "Телефон", "Сотовый телефон", "Факс", "Статус утверждения", "Текущий утверждающий", "Причина отклонения", "Исходная организация партнера"
Заявка	"Имя", "Расположение", "Партнер", "Программа партнерства", "Тип партнера", "Годовой доход", "Идентификатор приложения", "Статус утверждения", "Дата утверждения", "Кампания", "Валюта", "Текущий утверждающий", "Электронная почта", "Существующие партнерства", "Ожидаемые преимущества партнерства", "Имя", "Фамилия", "Отрасль", "Основной номер телефона", "Основной номер факса", "Число работников", "Уровень программы", "Причина отклонения", "Источник", "Статус отправки", "Дата отправки", "Рабочий телефон", "Служебный факс"
Полис	Статус политики, Номинал
Пользователь	Роль, Идентификатор входа пользователя, Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем, Статус, Электронная почта

В отношении аудита полей необходимо помнить следующее.

- Для полей "Организации", "Контакты" и "Пользовательские объекты" (01 или выше) убедитесь в правильности настройки профилей доступа, чтобы получить доступ к дочернему апплету аудита операций. Администраторы должны предоставить конкретным ролям доступ к необходимому дочернему апплету аудита операций.
- Обязательные поля выделяются красным цветом. Если удалить какое-либо из выбранных обязательных полей, сохранение результатов отслеживания операций пользователя невозможно.
- Для полей внешних ключей в журнале аудита сохраняется имя (а не идентификатор). Например, если отслеживается поле связи "Организация" в бизнес-возможности, в журнале аудита отображается имя субъекта (организации), а не идентификатор строки.
- Поля адресов недоступны ни в одном из подлежащих аудиту типов записей.
- Для полей со списками выбора отображаются значения, зависящие от языка пользователя.
- Идентификаторы столбцов, отсутствующие в макетах, не доступны для аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Из соображений безопасности отслеживаемые по умолчанию поля для типа записи пользователя отключить невозможно.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочия "Пользовательская настройка приложения" и "Администрирование полей аудита".

Процедура настройки отслеживания операций аудита для типа записи

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Настройка аудита поля" щелкните ссылку настройки полей аудита для *типа записи*.
- 5 (Необязательно) Выберите создание записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать создание записей в аудите операций.
- 6 (Необязательно) Выберите удаление/восстановление записи *тип записи* аудита, если требуется отслеживать удаление или восстановление записей в аудите операций.
- 7 На странице "Настройка полей аудита" переместите требуемые поля из списка "Доступные поля" в список "Поля аудита".

При превышении установленного для компании максимального количества полей аудита выводится сообщение об ошибке.

Список "Доступные поля" содержит все стандартные и нестандартные поля для типа записи, которые еще не отслеживаются.
- 8 Нажмите кнопку "Сохранить".

Отслеживание поля начинается сразу же после включения аудита.

Сведения в измененных полях записей

Для хранения сведений о последнем изменении записи Oracle CRM On Demand использует следующие системные поля:

- Изменено (внешний)
- Изменено: дата
- Изменено
- Изменено: внешняя дата

В некоторых случаях Oracle CRM On Demand записывает данные в одном или нескольких из этих полей для отражения изменения записи, не вызванного явным действием пользователя. По этой причине рекомендуется не полагаться на сведения в этих полях при отслеживании изменений, внесенных пользователями в записи. Вместо этого для отслеживания изменений, внесенных пользователями в определенные поля записей, следует использовать функцию аудита операций. Дополнительные сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209).

Рассмотрим пример системного изменения поля "Изменено" в записи. Пользователь удаляет организацию, связанную с записью контакта в качестве основной организации для этого контакта. При очистке удаленной записи организации из базы данных связь между удаленной организацией и контактом удаляется из базы данных. После удаления ссылки из базы данных, когда любой пользователь открывает запись контакта в следующий раз, Oracle CRM On Demand выбирает в качестве основной организации контакта другую связанную организацию и записывает идентификатор организации в поле основной организации. Или, если организации не связаны с контактом, Oracle CRM

On Demand обновляет запись, чтобы отразить это. Затем Oracle CRM On Demand обновляет поле "Изменено" на имя пользователя, открывшего запись контакта.

Указание динамических макетов страниц

Динамические макеты ускоряют работу приложения для конечных пользователей, позволяя им управлять только подмножеством информации, относящимся к данной ситуации. Например, компания может отслеживать несколько различных типов субъектов, таких как организации клиентов, потенциальных клиентов или партнеров. Используя функцию динамических макетов страниц, можно сконфигурировать различные макеты, отображающие разные наборы полей субъектов и связанные элементы в зависимости от типа субъекта. Затем можно связать разные макеты с одной или несколькими ролями пользователей. При детализации пользователем определенной записи субъекта будет отображаться соответствующий макет страницы, соответствующий роли пользователя и типу субъекта.

Во время определения динамических макетов страниц для типа записи используется предварительно установленное значение списка выбора для обеспечения динамического отображения макетов страниц. Укажите макет страницы, которая должна отображаться, для каждого значения списка выбора. Тогда пользователи смогут увидеть различные макеты страниц для одного и того же типа записи на базе значения списка выбора, которое они выберут в записи.

Следует связать динамические макеты страниц с требуемыми ролями. Между динамическими макетами страниц и ролями пользователей имеется отношение "многие-ко-многим".

С каждым значением из списка выбора связан только один макет, но макет страницы может быть связан с несколькими значениями списка выбора. Число связей между значениями списка выбора и макетами страниц не может превышать 200. Невозможно удалить макет, который уже связан с ролью пользователя.

Внимание! Рекомендуется, чтобы все динамические макеты, связанные с ведущим списком выбора, содержали этот ведущий список выбора. Если один из связанных макетов не будет содержать ведущий список выбора, при выборе значения списка выбора, связанного с этим макетом, и сохранении для отчета будет невозможно увидеть ведущий список выбора в макете и, вследствие этого, отредактировать это поле.

В следующей таблице приведены предварительно определенные значения ведущего списка выбора для каждого типа записи.

Тип записи	Ведущий список отбора
Организация	Тип организации
Встреча	Тип
Бизнес-план	Тип
Кампания	Тип кампании
Контакт	Тип контакта
Зацепка	Источник зацепки
Бизнес-возможность	Тип возможности
Цели	Тип

Тип записи	Ведущий список отбора
Запрос на обслуживание	Тип
Решение	Статус
Задача	Тип
Фонд	Статус
Запрос фонда	Статус
Домохозяйство	Сегмент
Портфель	Тип организации
Дилер	Статус
Транспортное средство	Тип продукта
Финансовая информация по транспортным средствам	Тип кредитования
Медицинское образование	Тип
Партнер	Статус организации партнера
Партнерская программа	Тип партнера
Выручка: выручка организации (субъекта)	Тип
Выручка: выручка контакта	Тип
Действие: встреча	Тип
Действие: задача	Тип
Актив	Тип актива
Выручка	Тип
Доход по продукту для возможности	Тип
Пользовательские объекты 01-03	Тип
Пользовательские объекты 04 или выше	Тип
Мероприятие медицинского образования	Тип
Действие для вызова	Тип
Полис	Специализация
Размещение	Тип

Тип записи	Ведущий список отбора
План обмена сообщениями	Тип
Отчет об аудите запасов	Тип
Транзакция с пробами	Тип

Макеты страниц и полномочия ролей могут использоваться для ограничения полей, доступных пользователям для поиска, просмотра в списках и экспорта. Когда пользователь создает или уточняет список записей либо использует расширенный поиск, чтобы найти записи, полномочия и макеты страниц, присвоенные роли этого пользователя, определяют, какие поля он может просматривать, следующим образом:

- Если роль пользователя имеет полномочия "Все поля в поиске и списках", он может вести поиск по всем полям и просматривать все поля в возвращенных записях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Рекомендуется, чтобы администраторы компании запрещали параметр "Все поля" в полномочиях поиска и списков для большинства ролей пользователя. Когда эти полномочия запрещены, поля, не используемые в организации, не отображаются на страницах поиска и списков. Это уменьшает путаницу и облегчает для пользователей просмотр полей, которыми они больше всего интересуются.

- Если роль пользователя не имеет полномочий на все поля в поиске и списках, то можно вести поиск и просматривать только те поля, которые отображаются в макете страницы сведений, назначенном данной роли пользователя для этого типа записи. Если созданы динамические макеты страниц, назначенные роли пользователя, можно вести поиск и просматривать все поля, которые отображаются в различных динамических макетах страниц, назначенных данной роли пользователя.

Если роль пользователя имеет полномочия "Список - экспорт отображаемых полей", но не имеет полномочий "Список - экспорт всех полей", то при экспорте списка пользователь может экспортировать только те поля, которые отображены в списке, но не все поля в записях списка.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие "Пользовательская настройка приложения - управление динамическими макетами".

Процедура создания или модификации динамического макета страницы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Управление динамическим макетом" нажмите ссылку "Динамический макет" для *типа записи*.
- 5 В списке "Динамический макет страницы" выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите "Правка" или "Копировать" для модификации существующего макета.
 - Нажмите кнопку "Создать макет" для создания нового макета.

Процедура выполняется с помощью Мастера динамических макетов.

6 Шаг 1. Имя макета.

a Введите имя для динамического макета.

b Выберите динамический макет. Этот макет представляется как макет по умолчанию для следующего шага.

В поле "Ведущий список выбора" отображается список выбора, значения которого определяют, какой макет виден пользователям.

7 Шаг 2. Назначить макеты. Свяжите каждое из значений списка выбора с именем макета.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число связей между значениями ведущего списка выбора и макетами страниц для каждого динамического макета страницы не может превышать 200.

Выбранный макет отображается, когда запись имеет соответствующее значение из списка выбора.

8 Нажмите "Готово".

Управление поведением окон поиска

Поведением окон поиска, используемых в сочетании с функциями интеллектуального связывания Oracle CRM On Demand, можно управлять. Интеллектуальное связывание облегчает пользователям связывание записей различных типов, таких как субъект, контакт, бизнес-возможность, операция и т. д., друг с другом.

Например, в случае одной связи пользователь может ввести имя связанной записи – и приложение автоматически попытается найти и установить связь. Так, при создании задачи пользователь может ввести имя субъекта в поле 'Субъект'. При сохранении пользователем записи приложение автоматически выполняет поиск соответствующих субъектов. При обнаружении уникального соответствия используется найденный субъект. При отсутствии соответствий или обнаружении нескольких потенциальных соответствий открывается окно поиска, в котором пользователь может выполнить дополнительный поиск или выбрать требуемый субъект. Вместо использования функции автоматического поиска пользователь также может нажать значок поиска для непосредственного открытия окна поиска.

Кроме того, некоторые области приложения допускают множественные связи. Например, при создании или редактировании задачи пользователь может связать с задачей несколько контактов. (В макете страницы по умолчанию отсутствует элемент управления для создания множественных связей, поэтому его необходимо добавить в макет.) Когда пользователь нажимает значок поиска для связывания контактов на экране 'Редактирование задачи', в открывшемся окне поиска содержатся контакты, связанные с заданным для задачи субъектом. Пользователь затем может выбрать один или несколько контактов в окне поиска и связать эти контакты с задачей. Эта возможность доступна не для всех связей. Она существует только для определенных сконфигурированных элементов управления связями. Например, если поле 'Субъект' записи типа 'задача' содержит допустимое значение, при нажатии значка поиска для бизнес-возможностей окно не заполняется записями, однако пользователь может выбрать список бизнес-возможностей из раскрывающегося списка.

Для настройки поведения окна поиска для каждого типа записей предусмотрено два флажка:

- **Выполнить список по умолчанию в окне поиска.** Когда этот флажок установлен, при открытии окна поиска в нем содержится список доступных записей. Когда флажок снят, открывшееся окно поиска не содержит никаких записей. По умолчанию этот флажок установлен.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если для компании включен просмотр менеджера, скорость заполнения списка записей в некоторых окнах поиска может снизиться, и в некоторых случаях срок ожидания окна поиска может быть превышен. Чтобы избежать этого, снимите флажок "Выполнить список по умолчанию в окне поиска" для типа записи, связанного с данным окном поиска. После этого записи в окне поиска отображаться не будут, и пользователи смогут задать критерии поиска требуемых записей.

- **Автоматическое разрешение включено.** Когда этот флажок установлен, интеллектуальные связи отыскиваются и устанавливаются автоматически. Когда флажок снят, интеллектуальные связи автоматически не устанавливаются и пользователь должен нажимать значок поиска и работать с окном поиска. По умолчанию этот флажок установлен.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Процедура задания поведения окон поиска

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
- 4 В разделе "Настройка окна поиска" нажмите ссылку 'тип записи Настройка окна поиска'.
- 5 На странице 'Настройка окна поиска' установите или снимите следующие флажки:
 - 'Выполнить список по умолчанию в окне поиска';
 - Автоматическое разрешение включено
- 6 Нажмите кнопку "Сохранить".

Чтобы параметры вступили в силу, необходимо выйти из приложения и зарегистрироваться снова.

Отображение внешних веб-страниц на вкладках

Предусмотрена возможность отображения веб-контента на вкладках в Oracle CRM On Demand. Веб-контентом могут быть внешние веб-страницы или данные компании, доступные на веб-сервере. Например, можно отслеживать информацию о запасах в другом веб-приложении, доступ к которой требуется предоставить своим торговым представителям, когда они работают в Oracle CRM On Demand. Для выполнения этого требования следует создать пользовательскую веб-вкладку для отображения внешнего веб-приложения в главной области контента Oracle CRM On Demand.

Также можно создать пользовательские веб-апплеты, содержащие веб-контент. Подробнее о пользовательских апплетах и сравнении апплетов с веб-вкладками см. в разделе [О пользовательских веб-апплетах](#) (на стр. 1220).

Для того, чтобы сделать видимой пользовательскую веб-страницу, требуется добавить вкладку для требуемой роли пользователя с помощью Мастера управления ролями.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Пользовательская настройка приложения".

Перед тем как получить возможность отображения внешней информации на странице Oracle CRM On Demand, требуется убедиться в следующем:

- Внешнее приложение имеет веб-интерфейс
- Для внешнего приложения или веб-страницы не требуется полное управление окном браузера

ПРИМЕЧАНИЕ. Следует убедиться, что для компании включены веб-службы, если планируется использовать такие функции, как единая регистрация или интеграция веб-узла с Oracle CRM On Demand.

Для отображения внешней веб-страницы на вкладке

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Пользовательские веб-вкладки".
- 4 На странице "Список пользовательских вкладок" нажмите "Создать".
- 5 На странице "Пользовательская веб-вкладка" воспользуйтесь следующей таблицей для ввода необходимых сведений и сохраните запись.
- 6 (Необязательно) Для указания того, что обновленное имя должно быть переведено на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода" (на странице "Пользовательская веб-вкладка") для веб-вкладки.

Поле	Примечания
Имя	Имя пользовательской веб-вкладки.
Тип	Выберите "URL-адрес" или "HTML".
Пользовательские поля	В раскрывающемся списке "Пользовательские поля" выберите параметр для добавления полей параметров пользователя в поле "Адрес URL" или "HTML" в месте установки курсора. Например, если в раскрывающемся списке выбрать "Идентификатор пользователя", в поле "Адрес URL" или "HTML" (в зависимости от установки курсора) будет вставлено значение %%%Идентификатор пользователя%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.

Поле	Примечания
URL	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "Адрес URL".</p> <p>Введите URL-адрес, который будет вызван, если пользователь воспользуется гиперссылкой, например www.oracle.com. Фрагмент <i>http://</i> в URL-адресе вводить не нужно.</p> <p>Здесь также можно включить контекстно-зависимые параметры, поместив курсор в поле URL-адреса и затем выбрав раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в URL-адрес помещается параметр поля (обозначаемый как <code>%%%fieldname%%%</code>), который заменяется значением поля на основе текущей записи, когда пользователь щелкает значение. Если URL-адрес не указан, когда пользователь выбирает вкладку, он будет направлен по пустому URL-адресу.</p> <p>Для каждого браузера определена макс. длина адреса URL. Если указать адрес URL, длина которого превышает макс. длину браузера, пользователи могут увидеть непредвиденные результаты, нажав веб-вкладку.</p>
Дополнения заголовков HTML	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте <code>src</code> элемента <code><iframe></code> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу <code><iframe></code>. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел <code><head></code> кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <code><head></code>.</p>
HTML-код веб-вкладки	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр доступен, только если в меню "Тип" выбран пункт "HTML".</p> <p>Введенный код HTML используется в атрибуте <code>src</code> элемента <code><iframe></code> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-вкладка. Любой код, добавленный в поле "HTML-код веб-вкладки", добавляется к элементу <code><iframe></code>. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <code><body></code>.</p>
Описание	Введите описание веб-вкладки.

Поле	Примечания
Высота	Введите значение в пикселях для веб-вкладки.
Ширина	Введите значение в пикселях для веб-вкладки.
Значок	Нажмите значок 'Поиск' рядом с меткой 'Значок' и выберите значок для окна.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы это обновленное имя появилось в других активизированных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или при выборе другого языка в списке "Язык перевода" на этой странице) обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будет введена версия перевода. Выделение обновленного имени синим цветом помогает отслеживать, какие выражения должны быть переведены.

После добавления пользовательской веб-страницы в Oracle CRM On Demand требуется сделать ее доступной для роли пользователя, чтобы пользователи смогли увидеть эту страницу. Подробнее о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

О пользовательских веб-апплетах

Пользовательские веб-апплеты позволяют внедрять внешний веб-контент в следующие страницы:

- Страница "Сведения" типа записи
- Главная страница типа записи
- Моя главная страница
- Панель действий

Предусмотрена возможность создания трех типов веб-апплетов, позволяющих внедрять разные типы веб-контента:

- **Поток.** Применяется для внедрения потоков RSS. Например, может потребоваться внедрить новый поток на "Моей главной странице".
Примечание. Поддерживается только стандарт RSS 2.0.
- **HTML.** Применяется для внедрения кода HTML. Например, этот веб-апплет используется для внедрения веб-виджетов из внешнего источника, такого как Google Maps.
- **Адрес URL.** Применяется для внедрения контента, который доступен по указанному адресу URL в приложении Oracle CRM On Demand. Например, на страницу "Сведения о зацепках" можно добавить пользовательский веб-апплет, позволяющий отображать поиск Google в сведениях о зацепке с этим именем.

Можно добавить веб-апплет для любого типа записи, для которого являются видимыми ссылки "Макет страницы".

Два преимущества при создании пользовательского веб-апплета по сравнению с пользовательской веб-вкладкой:

- Пользовательский веб-апплет, отображаемый на странице (например, на странице "Сведения о зацепках"), позволяет просматривать данные на странице сведений одновременно с другими данными. С другой стороны, если внешние данные просматриваются с помощью веб-вкладки, после нажатия веб-вкладки происходит переход на страницу веб-вкладки со страницы сведений.
- В ряде случаев полезен просмотр исчерпывающих объемов информации, например, портфеля активов. Пользовательские веб-апплеты позволяют показывать большой объем информации с другого веб-сайта без загрузки этой информации в Oracle CRM On Demand. В случае загрузки больших объемов информации в Oracle CRM On Demand требуются инструменты интеграции для обслуживания большого числа столбцов данных.

Подробнее о создании веб-апплетов для типа записи см. в разделе [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 1199).
 Подробнее о создании веб-апплетов для "Моей главной страницы" см. в разделе [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1228).

Создание пользовательских веб-апплетов

Можно создавать пользовательские веб-апплеты трех типов (для каналов RSS, на основе адресов URL и в формате HTML) и затем размещать их в следующих разделах Oracle CRM On Demand.

- Глобальные веб-апплеты
 - Панель действий
 - На главной странице пользователя
- Веб-апплеты для записей конкретного типа
 - На главной странице для этого типа записей
 - На странице сведений

В следующих подразделах приведены инструкции по созданию пользовательских веб-апплетов различных типов.

Создание апплета для канала RSS

Апплеты этого типа создаются для каналов RSS, которые требуется встроить в приложение. Апплеты для канала RSS следует настроить таким образом, чтобы встроенное содержимое соответствовало ролям пользователей.

Можно разрешить пользователям настраивать апплеты для каналов RSS, но рекомендуется ограничиться небольшим количеством настраиваемых апплетов. Добавление апплета для канала RSS на панели действий и предоставление доступа к записям на пользовательской веб-вкладке упрощает чтение каналов пользователями, устраняя необходимость в переходе на другую страницу.

Процедура создания апплета для канала RSS

ПРИМЕЧАНИЕ. Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 1199) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1228).

На странице веб-аплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-аплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-аплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-аплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину аплета.</p>
Тип	Выберите "Поток".
Пользовательские поля	<p>Выберите значение в раскрывающемся списке "Пользовательские поля" для добавления полей параметров пользователя в текущей позиции курсора.</p> <p>Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.</p>
Поля для типа записей	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>

Поле	Примечания
URL	<p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент <code>http://</code>.</p> <p>В это поле можно также включить контекстно-зависимые параметры; для этого следует навести курсор на поле "URL" и затем выбрать раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как <code>%%%fieldname%%%</code>), который при вызове исходного адреса URL из апплета заменяется значением поля на основе текущей записи.</p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p>
Позволить пользователям переопределять URL	<p>Этот режим позволяет настраивать апплеты для каналов RSS в отношении содержимого, связанного с ролями пользователей. Не рекомендуется разрешать пользователям настройку большого количества апплетов.</p>
Открыть записи в	<p>Укажите способ открытия записей: в текущем окне браузера или в новом окне браузера. Если требуется добавить апплет для канала RSS к панели действий, следует учитывать, что режим открытия в новом окне браузера упрощает чтение каналов. При этом устраняется необходимость в перемещении на другую страницу.</p>
Высота	<p>Высота апплета в пикселях.</p>

Создание веб-апплета в формате HTML

Апплеты этого типа позволяют вносить дополнения в код HTML путем встраивания содержимого.

Процедура создания веб-апплета в формате HTML

ПРИМЕЧАНИЕ. Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 1199) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1228).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-апплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-апплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-апплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница".</p> <p>В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.</p>
Тип	Выберите "HTML".
Поля для типа записей	<p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле HTML-кода веб-апплета, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>
Дополнения заголовков HTML	<p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте src элемента <iframe> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет. Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу <iframe>. Можно включить ссылки на файлы JavaScript, встроенные в раздел <head> кода HTML, в это поле.</p> <p>Ссылка на файлы JavaScript на страницах Oracle CRM On Demand не поддерживается. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <head>.</p>
HTML-код веб-апплета	<p>Введенный пользователем код HTML используется в атрибуте src элемента <iframe> в коде HTML страницы, к которой добавляется веб-апплет.</p> <p>Любой код, добавленный в поле "HTML" веб-апплета, добавляется к элементу <iframe>. Любое содержимое, введенное в этом поле, добавляется к тегам <body>.</p>
Всегда запускать	Этот флаг определяет, будет ли выполняться пользовательский веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для пользовательских веб-апплетов на странице сведений.

Поле	Примечания
Высота	Высота апплета в пикселях.

Создание веб-апплета на основе адреса URL

Апплеты этого типа позволяют встраивать содержимое адреса URL в элемент IFrame.

Процедура создания веб-апплета на основе адреса URL

ПРИМЕЧАНИЕ. Здесь приведено описание заключительного этапа процедуры создания веб-апплета, начальные этапы которой рассмотрены в разделах [Создание веб-апплетов](#) (на стр. 1199) и [Создание глобальных веб-апплетов](#) (на стр. 1228).

На странице веб-апплета заполните указанные ниже поля и нажмите "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя	Имя веб-апплета.
Местоположение	Набор допустимых значений для этого поля зависит от способа перехода на страницу веб-апплета. Например, в случае перехода на эту страницу из глобального веб-апплета допустимыми являются следующие значения "Панель действий" и "Главная страница".
Столбцы	ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение "Главная страница". В меню "Столбцы" можно выбрать одинарную или двойную ширину апплета.
Тип	Выберите "URL".
Пользовательские поля	Выберите значение в раскрывающемся списке "Пользовательские поля" для добавления полей параметров пользователя в текущей позиции курсора. Например, если в раскрывающемся списке выбрать значение "Идентификатор пользователя", вставляется текст %%%User id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором пользователя, вошедшего в систему.
Поля для типа записей	ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле применимо только в том случае, если для параметра "Местоположение" задано значение

Поле	Примечания
	<p>"Страница сведений".</p> <p>Поместите курсор в поле адреса URL, в котором требуется добавить параметр, затем в раскрывающемся списке выберите поле для включения.</p> <p>Например, если выбрать поле "Идентификатор строки", вставляется текст %%%Row id%%%. Во время выполнения этот параметр заменяется идентификатором текущей строки.</p>
URL	<p>Введите адрес URL, вызываемый при щелчке на гиперссылке, например, http://maps.google.com.</p> <p>В адрес URL необходимо включить фрагмент http://.</p> <p>В это поле можно также включить контекстно-зависимые параметры; для этого следует навести курсор на поле "URL" и затем выбрать раскрывающийся список "Пользовательские поля". При этом в адресе URL размещается параметр поля (обозначаемый как %%%fieldname%%%), который при щелчке на значении заменяется значением поля на основе текущей записи. Например, следующий адрес URL передает адрес доставки в Google maps: http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Если адрес URL не задан, при выборе ссылки пользователь направляется на пустой адрес URL.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого обозревателя задана максимальная длина адреса URL. Ввод адреса URL, длина которого превышает это значение, может привести к неустойчивой работе обозревателя.</p>
Всегда запускать	<p>Этот флаг определяет, будет ли выполняться пользовательский веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для пользовательских веб-апплетов на странице сведений.</p>
Высота	<p>Высота апплета в пикселях.</p>

Связанная тема

В следующем разделе представлен пример создания веб-апплета, который отображает RSS-канал Twitter:

1226 Интерактивная справка по Oracle CRM On Demand Выпуск 19

■ [Пример настройки веб-аплета для RSS-канала](#) (на стр. 1229)

Создание макетов панели действий и управление ими

На панели действий может быть представлено несколько разделов, таких как "Центр сообщений", "Поиск", "Средства связи" и "Последние просмотренные". Для панели действий можно создать пользовательские макеты и назначить их определенным ролям в Oracle CRM On Demand.

Превращение панели действий в недоступную для пользователей

Панель действий отображается по умолчанию в левой части всех страниц Oracle CRM On Demand. Панель действий можно скрыть или отобразить в зависимости от необходимости. Дополнительные сведения см. в разделе [Отображение и скрытие панели действий](#) (на стр. 35).

Если необходимо, чтобы панель действий была недоступной определенной роли пользователя, следует настроить макет панели действий, который будет пустым (т. е. в этом макете не отображены или недоступны разделы), и назначить его роли пользователя. После этого панель действий будет постоянно скрыта от пользователей, имеющих эту роль.

Для добавления макета панели действий используется следующая процедура.

Чтобы добавить новый макет панели действий

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий".
- 4 В макете панели действий щелкните "Создать макет".
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.
- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите поля, отображаемые в макете панели действий, перемещая поля из списка "Доступные разделы" в список "Выбранные разделы" с помощью стрелок влево и вправо. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Нажмите "Готово".
- 9 (Необязательно). Нажмите кнопку "Правка", чтобы изменить любые значения, введенные на шаге 4 - 7.

Можно также скопировать существующий в Oracle CRM On Demand макет панели действий по умолчанию, и изменить описание и конфигурацию в соответствии с требованиями.

Чтобы скопировать макет панели действий

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Макет панели действий".
- 4 Щелкните ссылку "Копировать" слева от макета панели действий.
- 5 В поле "Имя макета" введите название нового макета панели действий.
- 6 В поле "Описание" введите название нового макета панели действий и нажмите кнопку "Далее".
- 7 Выберите поля, отображаемые в макете панели действий, перемещая поля из списка "Доступные разделы" в список "Выбранные разделы" с помощью стрелок влево и вправо. Для изменения порядка выбранных полей используются кнопки со стрелками вверх и вниз.
- 8 Нажмите "Готово".

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы скопировать макеты панели действий, щелкните стрелку вниз слева от имени панели действий, чтобы отобразить функцию копирования.

Создание глобальных веб-апплетов

Глобальный веб-апплет - это пользовательский веб-апплет, который может отображаться на главной странице или на панели действий.

При создании глобального веб-апплета необходимо добавить его к макету для главной страницы или на панели действий.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочия на настройку приложения и управление пользовательскими веб-апплетами.

Процедура создание глобального веб-апплета

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" выберите "Глобальные веб-апплеты".
- 4 В списке апплетов данного пользователя выберите "Создать".
- 5 На странице веб-апплета пользователя заполните указанные ниже поля.

Поле	Примечания
Имя	Введите имя.

Поле	Примечания
Местоположение	Выберите 'Главная страница' или 'Панель действий' в зависимости от того, требуется ли отображать внешнее содержимое на главной странице или на панели действий.
Всегда запускать	Этот флаг определяет, будет ли выполняться глобальный веб-апплет, если этот апплет свернут. Флаг доступен только для глобальных веб-апплетов на панели действий.

Затем заполните поля в соответствии с типом требуемого апплета, подробнее см. в разделе [Создание пользовательских веб-апплетов](#) (на стр. 1221).

Пример настройки веб-апплета для RSS-канала

В этом разделе приведен один пример настройки веб-апплета RSS-канала. В зависимости от бизнес-модели эта функциональная возможность может использоваться по-разному. В данном примере веб-апплет RSS-канала настраивается на странице сведений о записи контакта для пользователей, имеющих роль "Выездной торговый представитель".

Администратор компании настраивает поле идентификатора Twitter в типе записи контакта и создает веб-апплет Twitter. Затем он добавляет новое поле и веб-апплет Twitter в макет страницы для роли "Выездной торговый представитель". Пользователи, которым назначена роль "Выездной торговый представитель", могут затем ввести идентификатор Twitter для контакта на странице "Сведения о контакте". Если пользователь (которому назначена роль "Выездной торговый представитель") заполняет поле с идентификатором Twitter для контакта, RSS-канал Twitter для контакта отображается в веб-апплете Twitter на странице сведений о контакте.

Предварительные действия. Чтобы настроить поле идентификатора Twitter и добавить поле и апплет в макет страницы, роль пользователя должна иметь полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Чтобы создать веб-апплет для канала RSS (администратор компании)

- 1** Настройте поле идентификатора Twitter в типе записи контакта следующим образом:
 - a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
 - c** В разделе "Настройка типов записей" выберите "Контакт".
 - d** В разделе "Управление полями" щелкните ссылку "Настройка полей контакта".

- e** На странице "Поля" выберите "Создать поле".
 - f** На странице редактирования поля контакта введите идентификатор Twitter в поле "Отображаемое имя", и выберите в поле "Тип поля" значение "Текст (сокращенный)".
 - g** Сохраните внесенные изменения.
 - 2** Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".
 - 3** Создайте веб-апплет Twitter, как описано далее:
 - a** На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Веб-апплет контакта".
 - b** На странице "Список апплетов контакта" нажмите кнопку "Создать".
 - c** На странице веб-апплета контакта введите следующие сведения о веб-апплете:
 - Введите имя веб-апплета, например "Канал Twitter для контакта".
 - В поле "Расположение" выберите страницу сведений.
 - В поле "Тип" выберите канал.
 - В полях URL-адреса введите:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
 - В поле "Позволить пользователям переопределять URL" выберите значение "Нет".
 - В поле "Открыть записи в" выберите "Текущее окно".
 - В поле "Описание" введите описание, например "Канал Twitter для контакта".
 - В поле "Высота" введите 200.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** URL-адрес определяет, что в апплете на странице сведений о контакте должно отображаться 10 строк канала (count=10). Для отображения 10 строк высота апплета должна составлять 200 пикселей. Чтобы отобразить на странице сведений о контакте более 10 строк канала, измените URL соответствующим образом и увеличьте высоту апплета.
- d** Сохраните внесенные изменения.
 - 4** Нажмите "Назад к настройке приложений контакта".
 - 5** Добавьте в макет страницы контакта и роль пользователя поле "Идентификатор Twitter" и веб-апплет:
 - a** На странице настройки приложений контакта в разделе "Управление макетами страниц" выберите "Макет страницы контакта".
 - b** В меню на уровне записи для макета страницы, назначенного роли "Выездной торговый представитель", нажмите кнопку "Изменить".
 - c** На шаге 3, "Макет полей", переместите с помощью стрелок поле "Идентификатор Twitter" из раздела "Доступные поля контакта" в нужное поле раздела страницы, например в раздел сведений о ключевом контакте.

- d** На шаге 4, "Связанная информация", используйте стрелки для перемещения созданного веб-аплета из раздела "Доступная информация" в раздел "Отображаемая информация".
- e** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

При последующем изменении записи контакта пользователь, имеющий роль "Выездной торговый представитель", может настроить RSS-канал Twitter для контакта, как описано в следующей процедуре.

Чтобы настроить RSS-канал Twitter для контакта (пользователя)

- 1** Откройте существующую запись контакта или создайте и сохраните новый контакт.
- 2** Если апплет канала Twitter для контакта не отображается на странице сведений о контакте, добавьте апплет следующим образом:
 - a** Нажмите кнопку "Изменить макет".
 - b** Воспользуйтесь стрелками для перемещения апплета канала Twitter для контакта из раздела "Доступная информация" в раздел "Отображаемая информация".
 - c** Сохраните внесенные изменения.
- 3** На странице "Сведения о контакте" нажмите кнопку "Изменить".
- 4** На странице "Изменение контакта" введите идентификатор Twitter для контакта в соответствующем поле.
- 5** Сохраните внесенные изменения.

Канал Twitter для контакта отображается в апплете канала Twitter контакта на странице сведений о контакте.

Загрузка клиентских расширений

Клиентские расширения - файлы, которые можно загрузить и разместить в Oracle CRM On Demand вместо размещения их на других серверах. После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает уникальный URL-адрес, который используется для ссылки на это расширение. Одно клиентское расширение может вызвать второе клиентское расширение с помощью уникального URL-адреса второго клиентского расширения, либо URL-адрес также можно использовать для развертывания клиентского расширения на пользовательских веб-вкладках, в пользовательских и глобальных веб-апплетах.

Для создания клиентского расширения можно загрузить файлы HTML, JPG, GIF, SWF и CSS со страницы списка клиентских расширений Oracle CRM On Demand. Максимальный размер файла - 20 МБ. При этом файлы меньшего размера обеспечивают более высокую производительность при загрузке их через браузер из Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand Служба поддержки пользователей не имеет доступа к компонентам клиентских расширений. Эти компоненты включают загруженные файлы или содержимое этих файлов, изображения или расположения, из которых осуществляется ссылка на клиентские

расширения, в том числе веб-вкладки, пользовательские и глобальные веб-апплеты. Поэтому за ведение и поддержку этих расширений отвечает пользователь.

Предварительные действия. Для выполнения этой процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на загрузку клиентских расширений. Сведения о добавлении полномочий см. в разделе [Привилегии и роли](#) (см. "О привилегиях в ролях" на стр. 1326).

Загрузка клиентского расширения

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".

На странице списка клиентских расширений отображаются загруженные ранее клиентские расширения. На этой странице также можно удалить уже загруженные клиентские расширения.

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае удаления клиентского расширения, настроенного для пользовательской веб-вкладки, апплета или глобального веб-апплета, эти апплеты больше не будут функционировать правильно, поскольку клиентское расширение было удалено. Oracle CRM On Demand не указывает, используется ли конкретное клиентское расширение.

- 4** Нажмите кнопку "Создать".
- 5** Щелкните значок скрепки, чтобы найти содержимое, которое необходимо загрузить в качестве клиентского расширения.

Это поле является обязательным.

- 6** Введите следующие сведения:

- **Тип MIME.** Тип ресурса MIME. Этот тип позволяет браузеру правильно отображать типы ресурсов. Введите полные сведения о типах MIME. Выберите один из следующих вариантов в зависимости от типа файла:
 - Текст/HTML
 - Изображение/JPEG
 - Изображение/GIF
 - Приложение/xSWF
 - Текст/CSS
- **Файл: размер (в байтах).** Размер загруженного файла. Это поле заполняется Oracle CRM On Demand.
- **Файл: расширения.** Расширение загруженного файла. Это поле заполняется Oracle CRM On Demand.
- **Имя.** Имя клиентского расширения. Это поле является обязательным.
- **URL-адрес.** Это значение позволяет предоставить значимый URL-адрес, указывающий клиентское расширение. В URL-адресе допустимыми являются следующие символы: A-Z, a-z, 0-9,

символ подчеркивания (_) и точка (.). Использование двух точек (..) запрещено, и точка (.) не может быть последним символом в строке. Примеры URL-адресов: Logo_Image и Map376. Рекомендуется, чтобы это поле было как можно более коротким. Это поле может изменить только пользователь. Поэтому в случае замены загруженного файла или изменения имени клиентского расширения значение поля URL-адреса не изменяется. В результате возможно обновление, ведение и развертывание нескольких версий клиентского расширения без повторной настройки пользовательских веб-вкладок, пользовательских веб-апплетов или глобальных веб-вкладок. Изменение этого поля приводит к изменению полей "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Это поле является обязательным.

- **Относительный URL-адрес.** Это поле заполняется Oracle CRM On Demand. Здесь вводится значение относительного URL-адреса, который указывает клиентское расширение из Oracle CRM On Demand. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты или глобальные веб-вкладки, которые ссылаются на это клиентское расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".
- **Полный URL-адрес.** Это поле заполняется Oracle CRM On Demand. Здесь вводится значение полного URL-адреса, который указывает URL-адрес в приложении Oracle CRM On Demand. Если значение в этом поле изменяется и клиентское расширение развернуто, необходимо обновить пользовательские веб-вкладки, пользовательские веб-апплеты или глобальные веб-вкладки, которые ссылаются на это клиентское расширение, чтобы использовать созданный новый URL-адрес. Значение этого поля изменяется только при обновлении поля "URL-адрес".

7 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно загрузить клиентское расширение, однако оно не будет активным, пока не будет настроено на пользовательской веб-вкладке, в пользовательском веб-апплете или на глобальной веб-вкладке.

После загрузки клиентского расширения Oracle CRM On Demand создает поля "Относительный URL-адрес" и "Полный URL-адрес". Эти значения используются для связывания пользовательской веб-вкладки, пользовательского веб-апплета или глобальной веб-вкладки с клиентским расширением. Настройка этих расположений выполняется так же, как и настройка любых расширений, размещенных на серверах.

Изменение существующего клиентского расширения

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Настройка приложения" выберите "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка приложения" щелкните "Клиентские расширения".
- 4** На странице списка клиентских расширений найдите клиентское расширение, которое необходимо изменить.
- 5** Выполните одно из следующих действий:
 - Щелкните поле "Имя". Будет открыта страница клиентских сведений, где можно изменить клиентское расширение.

- Нажмите кнопку "Правка".

6 Нажмите "Сохранить".

7 Если файл для клиентского расширения был заменен, выполните следующие действия:

- a Выйдите из Oracle CRM On Demand.
- b Очистите кэш браузера.
- c Войдите в приложение заново, чтобы выгрузить новое клиентское расширение, чтобы это клиентское расширение было выгружено на страницу, где разворачивается клиентское расширение. Если не выйти из Oracle CRM On Demand и не войти в приложение снова, новое клиентское расширение будет выгружено через 30 дней после первой загрузки.

Рекомендации в отношении изменения клиентского расширения

Соблюдайте следующие рекомендации:

- **Сохраняйте на странице минимальное количество ссылок на клиентские расширения, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **По возможности обеспечьте наименьший размер клиентских расширений.** Например, избегайте использования больших файлов изображений или SWF. Чем меньше файл, выгружаемый в составе клиентского расширения, тем быстрее загрузится страница по сравнению с более объемными файлами.
- **По возможности сохраняйте клиентские расширения в виде нескольких файлов, чтобы уменьшить отрицательное влияние на производительность.**
- **Разрешите браузеру кэшировать клиентские расширения.** Если разрешить браузеру кэшировать клиентские расширения, не нужно будет выгружать контент с серверов Oracle CRM On Demand каждый раз, когда пользователь загружает страницу. Если клиентское расширение изменяется, необходимо очистить кэш для загрузки Oracle CRM On Demand страницы, содержащей расширение. По умолчанию клиентские расширения кэшируются на срок 30 дней.
- **Сведите к минимуму клиентские расширения и активы, чтобы улучшить производительность панели действий.** При настройке клиентского расширения, содержащегося в аплете на панели действий, панель действий загружается при каждом обновлении страницы.
- **Выполняйте все указания веб-служб при использовании клиентских расширений для вызова веб-служб.** Для получения дополнительных сведений см. Oracle Web Services On Demand Guide.

Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании

В разных ситуациях работникам компании может потребоваться увидеть различную информацию на 'Моей главной странице'. Можно настроить макет 'Моей главной странице', заменив содержимое по

умолчанию содержимым, более соответствующим ролям работников. Например, можно сконфигурировать главную страницу для агентов по обслуживанию клиентов так, чтобы на ней отображались запросы на обслуживание вместо раздела недавно созданных зацепок, являющегося стандартным для этой страницы, и отчет по запросам на обслуживание клиентов вместо стандартного отчета о качестве канала распространения продаж.

После настройки 'Моей главной страницы' требуется назначить макет главной страницы для роли пользователя. Все пользователи с этой ролью увидят настроенную 'Мою главную страницу'.

Перед началом работы. Поскольку потребуется назначить роль, для которой применяется выполняемая настройка, следует настроить все роли перед началом этой процедуры. Для выполнения этой процедуры ваша роль должна включать полномочие на настройку приложения и полномочие на администрирование главной страницы.

Процедура настройки 'Моей главной страницы' для компании

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Макет моей главной страницы'.
- 4** В списке 'Макет главной страницы' выполните одну из следующих операций:
 - Нажмите кнопку 'Создать макет' для создания нового макета.
 - Нажмите 'Правка' или 'Копировать' для модификации существующего пользовательского макета.Появляется Мастер макета главной страницы, направляющий выполнение процедуры.
- 5** Шаг 1. Имя макета. Введите имя макета и описание в случае необходимости.
- 6** Шаг 2. Макет главной страницы.
 - Переместите разделы из списка 'Все разделы' в список 'Доступные разделы'.
В списке 'Доступные разделы' содержатся разделы, которые можно добавить в главную страницу, включая любые пользовательские отчеты, разрешенные для включения в главные страницы. Если требуется, чтобы пользователь не мог добавить раздел в главную страницу, оставьте этот раздел в списке 'Все разделы'.
 - Переместите разделы из списка 'Левая сторона' в список 'Правая сторона' и, в случае необходимости, упорядочите информацию в обоих списках.
Оставьте разделы с двойной шириной в списке 'Левая сторона'; они автоматически растягиваются по главной странице при ее отображении.
- 7** Нажмите 'Готово'.

ПРИМЕЧАНИЕ. После добавления пользовательской главной страницы в приложение требуется сделать ее доступной для роли пользователя перед тем как пользователи смогут ее увидеть. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Создание новых тем

Тема определяет оформление Oracle CRM On Demand. При первичной настройке Oracle CRM On Demand для новой компании доступно несколько предварительно определенных тем, причем по умолчанию используется тема *Oracle*. Можно указать роли, которые смогут создавать темы и управлять ими, в мастере управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327). Дополнительные сведения об определении тем на уровне компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).

Выбор темы может осуществляться на уровне компании, роли или пользователя. Приоритет имеет тема, заданная на уровне пользователя, а затем на уровне роли. Стандартная тема компании применяется, если тема не задана ни на уровне пользователя, ни на уровне роли.

При обновлении тем с Oracle CRM On Demand вып. 16 до вып. 17, следует учитывать следующее:

- **Для новых компаний.** На уровне компании используется стандартная тема *Oracle*. На уровне роли или пользователя темы не выбраны. Администраторы компании могут создавать новые темы и определять их как стандартные. Они также имеют возможность отключить существующие темы, чтобы пользователи не могли их выбрать.
- **Для существующих компаний.** Имена любых старых тем будут заменены следующими строками: *Oracle* – не рекомендуется к использованию, *Современный* – не рекомендуется к использованию или *Классический* – не рекомендуется к использованию. Рекомендуется изменить эти старые темы, выбрать одну из новых и удалить старые темы из профилей пользователя.
- **Для существующих компаний, использующих эмблемы и ссылки.** Обновление не затрагивает не рекомендованную к использованию, но все еще выбранную тему. Тем не менее не рекомендуется применять старые (не рекомендованные к использованию) темы. Вместо этого следует создать новые темы и определить новые стандартные темы на уровне компании или роли.

Перед началом работы. Роли пользователя, создающего или редактирующего темы, необходимо предоставить полномочия "Управление темами".

В следующей задаче описывается создание собственной темы в Oracle CRM On Demand.

Чтобы создать новую тему в Oracle CRM On Demand

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" щелкните ссылку "Темы".
- 4 На странице "Темы" нажмите кнопку "Создать".
- 5 Введите данные в следующие поля.
 - **Имя темы.** Укажите имя новой темы.
 - **Показать стандартную ссылку на справку.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на справку.
 - **Показать стандартную ссылку на ресурсы обучения и поддержки.** Установите этот флажок, чтобы в новой теме отображалась стандартная ссылка на ресурсы обучения и поддержки.

■ **Описание.** Введите описание для новой темы.

6 Нажмите "Сохранить".

В Oracle CRM On Demand будет открыта страница сведений о теме с динамическим предварительным просмотром новой темы в правой части экрана. В предварительном просмотре отображаются главная страница, страницы сведений и списков, к которым применена новая тема.

7 Введите данные в поля, перечисленные в следующей таблице.

ПОКАЗАТЬ

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы ввести новые коды цветов, можно либо ввести шестнадцатеричное значение для каждого цвета, либо навести мышь на стандартное значение цвета, чтобы отобразить значок цветовой палитры. Щелкните этот значок, чтобы выбрать цвет для данного поля.

Общие сведения	Описание
Фон приложения	Это поле относится к фону приложения Oracle CRM On Demand, в том числе пространству между вкладками.
Текст приложения	Это поле относится к юридическому заявлению в нижней части страницы приложения и вертикальным полосам между глобальными ссылками и ссылками вкладок.
Ссылки приложений	Это поле относится к глобальным ссылкам, расположенным сверху и снизу Oracle CRM On Demand, например "Администрирование", "Моя настройка", "Заявление о конфиденциальности", "Условия использования" и т. д.
Текст сигнала	Это поле относится к тексту обязательных полей и просроченных задач.
Вкладки	
Стиль вкладки	Выберите в меню "Скругленный", "Стек" или "Простые".
Текст активной вкладки	Это поле относится к тексту, используемому в активных вкладках.
Фон активной вкладки	Это поле относится к цвету фона активной вкладки.
Текст неактивной вкладки	Это поле относится к тексту, используемому в неактивных вкладках.
Фон неактивной вкладки - верх	Это поле относится к цвету верхнего фона неактивной вкладки.
Фон неактивной вкладки - низ	Это поле относится к цвету нижнего фона неактивной вкладки.
Фон неактивной вкладки при наведении указателя	Это поле относится к цвету, отображаемому при наведении указателя мыши на неактивную вкладку, а также к цвету, используемому на вкладке меню.
Страница	

Текст страницы	Это поле относится ко всему тексту на странице или во всплывающем окне, например внутрискрочной справке, надписям полей, значениям полей, заголовкам страниц, неактивным ссылкам, заголовкам разделов форм, вертикальным полосам, маркированным спискам и т. д.
Ссылки на странице	Это поле относится ко всем ссылкам на фоне страницы, например ссылкам календаря, ссылке "Показать весь список", "Управление списком" и т. д.
Фон страницы - верх	Это поле относится к цвету строки заголовка вверху каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также цвет строки действий, связанного списка, представления календаря и активной вкладки календаря.
Фон страницы - низ	Это поле относится к цвету строки заголовка внизу каждой страницы и всплывающего окна, например "Сведения о возможности". В этой строке размещены кнопки. Это поле определяет также цвет строки действий, связанного списка, представления календаря и активной вкладки календаря.
Фон выделенной страницы	Это поле относится к цвету выделенных элементов страницы, например полей внутрискрочного редактирования, выделенных ячеек календаря, текущей даты, активного шага в мастерах, фону проекционного экрана и т. д.
Текст заголовка страницы	Это поле относится к цвету, используемому для имен страниц, например "Главной страницы возможностей".
Фон заголовка страницы - верх	Это поле относится к цвету верхней области, на фоне которой отображаются названия страниц.
Фон заголовка страницы - низ	Это поле относится к цвету нижней области, на фоне которой отображаются названия страниц.
Строки страницы	Это поле относится к цвету строк, используемого в записях списка, разделах форм на странице сведений, в шагах мастера и т. д.
Списки	
Текст заголовка списка	Это поле относится к цвету текста в строке фильтра и строке нижнего колонтитула списка.
Фон заголовка списка	Это поле относится к цвету фона в строке фильтра и строке нижнего колонтитула списка, которая содержит значки навигации списка.
Текст заголовка столбца	Это поле относится к цвету текста, используемому в заголовках столбцов.
Фон заголовка столбца	Это поле относится к цвету фона связанных списков, полных списков и т. д.

- 8** (Необязательно). Чтобы добавить настроенные глобальные ссылки в тему, нажмите "Новая" в разделе "Глобальные ссылки".
- Будет открыта страница редактирования ссылки.
- 9** Введите следующие сведения:
- **Имя ссылки.** Введите имя глобальной ссылки, которую нужно добавить в тему.
 - **Тип.** Выберите в меню "Заголовок" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где будет размещена глобальная ссылка, вверху или внизу страницы.
 - **URL-адрес ссылки.** Введите URL-адрес глобальной ссылки.
 - **Порядок ссылок.** Введите значение, чтобы указать порядок отображения ссылок. Например, если введена единица, ссылка является первой среди глобальных ссылок пользователя.
- 10** (Необязательно). Чтобы добавить в тему конкретную эмблему, нажмите "Добавить эмблему" в разделе "Эмблема".
- Будет открыта страница редактирования эмблемы.
- 11** Нажмите кнопку "Обзор", чтобы найти изображение, которое будет использоваться в качестве эмблемы заголовка в теме.
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для использования в качестве эмблемы заголовка можно загружать изображения с расширениями JPEG, JPG, PNG или GIF. Эмблема заголовка должна быть приблизительно 70 пикселей высотой и 1680 пикселей шириной. Для использования и загрузки изображения в тему необходимо иметь соответствующие полномочия.
- 12** Введите следующие сведения:
- **Имя.** Введите имя эмблемы, которую нужно добавить в тему.
 - **Тип эмблемы.** Выберите в меню "Заголовок" или "Нижний колонтитул" в зависимости от того, где будет размещена эмблема, вверху или внизу страницы. При выборе значения "Заголовок" эмблема заголовка отображается в фоне за ссылками и вкладками. При выборе значения "Нижний колонтитул" эмблема размещается возле ссылок внизу приложения. Ширина эмблемы нижнего заголовка не должна превышать 200 пикселей.
- 13** Нажмите "Сохранить".
- ПРИМЕЧАНИЕ.** Для предварительного просмотра новой эмблемы, добавленной в тему, необходимо выйти и снова войти в Oracle CRM On Demand.

Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница'

Можно задать пользовательские отчеты, которые могут быть добавлены в нестандартный макет страницы 'Моя главная страница'. Эти пользовательские отчеты содержатся в списке доступных разделов на шаге 2 мастера макетов главных страниц. Дополнительные сведения о настройке 'Моей главной страницы' см. в разделе [Настройка страницы 'Моя главная страница' для компании](#) (см. "Настройка 'Моей главной страницы' для своей компании" на стр. 1234).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры пользовательские отчеты, которые планируется включить на странице 'Моя главная страница', должны быть сохранены. Ваша роль должна предусматривать полномочия 'Пользовательская настройка приложения' и 'Администрирование главных страниц'.

Процедура задания пользовательского отчета для главной страницы

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3** В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Пользовательские отчеты моей главной страницы'.
- 4** В списке 'Пользовательские отчеты моей главной страницы' нажмите 'Создать отчет главной страницы'.
- 5** В поле 'Имя' введите имя пользовательского отчета.
- 6** В полях 'Высота' и 'Ширина' выберите 'Одинарный' или 'Двойной'.

Если требуется, чтобы отчет занимал всю ширину главной страницы, в поле 'Ширина' выберите 'Двойной'. Если выбрать 'Двойной' в поле 'Высота', высота отчета будет в два раза больше остальных разделов на главной странице.

- 7** При необходимости установите флажок 'Выполнить отчет немедленно'.

Если этот флажок установлен, отчет будет выполняться автоматически, т. е. пользователям не нужно будет нажимать ссылку для обновления отчета.

- 8** В поле 'Путь к отчету' введите путь к пользовательскому отчету.

Можно вставить путь к отчету из окна 'Открыть анализ'. Чтобы скопировать путь к отчету:

a Нажмите кнопку 'Открыть отчет' на странице 'Начало работы с ответами'.

b Выберите отчет.

c Скопируйте значение в поле 'Позиция'.

Например:

общая папка: Предварительно встроенный анализ/Аналитика истории этапа продаж: Отчет по продажам за последний месяц

- 9** Нажмите 'Сохранить'.

Переименование типов записей

Для использования знакомой пользователям терминологии можно переименовать типы записей. Имена типов записей, задаваемые в приложении по умолчанию, могут отличаться от имен, используемых в компании для определенных типов записей. В этом случае можно изменить имя для его соответствия конкретным требованиям.

Когда меняется имя типа записи, новое имя появляется в большинстве мест приложения, таких как:

- Вкладки и кнопки
- Раскрывающиеся списки
- Предварительно определенные отфильтрованные списки, такие как список "Все субъекты" на главной странице субъекта
- Строки заголовков страниц, такие как страницы сведений о записях и списков
- Раздел "Создать" на панели действий
- Имена разделов страниц
- Назначенные записям уведомления по электронной почте
- Настроенные имена разделов страницы

Например, можно изменить отображаемое имя "Субъект" на имя "Компания". Вкладка "Субъект" станет вкладкой "Компания", причем прочие названия разделов соответственно изменятся.

Однако есть несколько мест, в которых новое имя не появляется. Если изменяются имена, предупредите пользователей, что новые имена не появятся в следующих местах:

- Имена пользовательских отфильтрованных списков
- Имена пользовательских полей
- Отчеты и анализ
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Страницы Справки

ПРИМЕЧАНИЕ. Максимальная длина любого отображаемого имени - 50 символов.

Перед началом работы.. Для выполнения этой процедуры роль должна включать полномочие на настройку приложения.

Для переименования типа записи

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка типов записей".

- 4 На странице "Настройка типов записей" введите новое имя в соответствующей строке. Требуется ввести все три варианта, которые приложение использует в соответствующих областях интерфейса: "Отобразить имя/одно", "Отобразить имя/несколько", "Отобразить имя/краткое".

ПРИМЕЧАНИЕ. "Отобразить имя/краткое" появляется на вкладках, поэтому его длина не должна превышать 15 символов.

- 5 (Необязательно) Для указания того, что новое имя требуется перевести на другие языки, активизированные для компании, установите флажок "Пометить для перевода".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если требуется, чтобы обновленное имя появлялось в других активных языках, установите флажок "Пометить для перевода". В других языках (или когда выбираете другой язык в раскрывающемся списке "Язык перевода") обновленное имя выделяется синим цветом и квадратными скобками, пока вручную не будут введены версии перевода. Это помогает отслеживать выражения, которые требуется перевести. Если не установить флажок "Пометить для перевода", остаются ранее переведенные отображаемые имена, на которые не воздействуют выполненные здесь изменения.

- 6 Для ручного ввода перевода, эквивалентного новому имени:

- a В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите язык, перевод для которого требуется ввести.
- b Введите эквивалентный перевод в соответствующее поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
- c Нажмите ссылку для возврата на страницу, в которой вносились исправления, и в случае необходимости снова выберите язык.

Переведенное имя отображается черным текстом в столбце "Отображаемое имя".

Изменение значка для типа записей

Значок, связанный с типом записей и отображаемый на вкладках и в разделе "Создать" на панели действий, можно изменить.

Подготовка. Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия "Пользовательская настройка приложения".

Процедура изменения значка для типа записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка приложения" нажмите ссылку "Настройка" - "Типы записей".

- 4 На странице пользовательской настройки типов записей нажмите значок "Поиск" в поле "Значок" для требуемого типа записей.
- 5 Выберите значок в окне.
- 6 Нажмите "Сохранить".

Добавление типов записей

Предусмотрена возможность добавления пользовательских типов записей для компании. Например, может потребоваться отображение вкладки 'Заказ', которая будет использоваться работниками. Для добавления нового типа записи следует переименовать и сконфигурировать один из типов записей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand.

Типы записей пользовательских объектов должны быть сделаны доступными для компании службой поддержки клиентов. За дополнительными сведениями о настройке типов записей пользовательских объектов для компании обращайтесь в службу поддержки клиентов.

Общие шаги для добавления типа записи

- 1 Переименуйте один из типов записей пользовательских объектов в соответствии со своими потребностями.
- 2 Настройте поля для типа записи. Определите поля, которые должны отображаться на странице сведений о новом типе записи. Набор полей автоматически включается в страницу 'Настройка полей'. Можно переименовать и использовать эти поля для создания пользовательских полей в соответствии со своими требованиями.
- 3 Создайте макеты страниц для настраиваемого типа записи в соответствии с требованиями.
- 4 Обеспечьте доступ к новому макету страниц и связанным разделам информации для соответствующих ролей пользователей.

Каждый новый добавляемый тип записи появляется в следующих областях:

- Раздел 'Создать' на панели действий
- Раздел 'Поиск' на панели действий
- Главная страница записей с вкладкой (на вкладке вместе с именем отображается значок по умолчанию)

По умолчанию главная страница новой записи содержит два раздела: 'Списки' записей и 'Последние просмотренные' записи. Следует настроить эти поля, макеты страниц (страницы 'Сведения' и 'Правка') и т.п. для каждого добавляемого типа записи.

В общем случае новые типы записей работают аналогично типам записей, предоставленным по умолчанию. Для них предусмотрена возможность настройки полей, макетов страниц и страниц списков. Кроме того, каждый новый тип записи содержит набор полей по умолчанию, включая три поля для поиска (поле имени и два поля для быстрого поиска) и восемь полей, которые можно фильтровать или сортировать.

Однако новые типы записей невозможно использовать в следующих компонентах:

- Диспетчер назначений
- прогнозирование
- отслеживание при аудите
- назначение группы по умолчанию (они не могут совместно использоваться в разных группах)

Дополнительно новые типы записей имеют три ограничения:

- Новые типы записей не могут содержать группы адресов для конкретных стран
- По умолчанию в новых типах записей обязательным является только поле 'Имя'
- Для новых типов записей не выполняется проверка на наличие повторяющихся записей

Подробнее об использовании веб-служб с новыми типами записей см. [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) (на стр. 1661).

Перед началом работы. Обратите внимание на следующее:

- Типы записей пользовательских объектов должны быть настроены для компании службой поддержки клиентов. За дополнительными сведениями обращайтесь в службу поддержки клиентов.
- Для выполнения этой процедуры требуется роль, включающая оба полномочия - на настройку приложения и на настройку приложения для пользовательского объекта, используемого для нового типа записи. Имеются отдельные полномочия на типы записей для пользовательского объекта 01, 02 и 03, например полномочие на настройку приложения - обслуживание пользовательского объекта 01. Для других типов записей пользовательских объектов каждое полномочие применяется к группе пользовательских объектов, например, полномочие на настройку приложения - обслуживание пользовательских объектов от 04 до 10.

Процедура добавления типа записи

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3 В разделе 'Настройка приложения' нажмите ссылку 'Настройка типов записей'.
- 4 Введите информацию в строке используемого типа записи пользовательского объекта, например, введите 'Заказ'.

Подробнее см. в разделе [Переименование типов записей](#) (на стр. 1241). После переименования типа записи она появляется с новым именем в разделах 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения', заменяя ссылку для типа записи пользовательского объекта.
- 5 Нажмите 'Сохранить'.
- 6 В разделе 'Настройка типа записи' на странице 'Настройка приложения' нажмите ссылку для нового типа записи.
- 7 В разделе 'Управление полями' нажмите ссылку 'Настройка полей'.
- 8 На странице 'Настройка полей' выполните следующее:

- (Рекомендуется) Нажмите 'Переименовать поля' и измените метку для поля 'Имя'.

Поле 'Имя' является полем, которое отображается системой для этого типа записи. Оно появляется в разделе 'Удаленные элементы', 'Последние просмотренные' на панели действий и в окнах поиска.

Во всем приложении каждый тип записи имеет поле с названием 'Имя', сопровождаемое типом записи ('Имя субъекта', 'Имя возможности' и т.п.). По этой причине при добавлении вкладки 'Заказ' можно переименовать поле 'Имя' в 'Имя заказа'.

- Нажмите 'Новые поля' для добавления пользовательских полей.

Существует несколько ограничений для этих типов записей как пользовательских полей для типов записей по умолчанию.

- Нажмите 'Переименовать поля' и укажите поля поиска для этого типа записи. Заполните строки 'Быстрый поиск 1' и 'Быстрый поиск 2' требуемыми именами полей. Если компания применяет целенаправленный поиск, эти поля отображаются в разделе 'Поиск' на панели действий.

Например, в случае добавления вкладки 'Заказ' может потребоваться назначить поле 'Номер заказа' как одно из полей быстрого поиска. Когда работник выберет 'Заказ' в разделе 'Поиск', в качестве поля для поиска появляется 'Номер заказа'.

- Нажмите 'Переименовать поля' и укажите поля, которые будут отображаться как заголовки столбцов в списках. Введите в индекслируемые строки требуемые имена полей. Этим определяются поля, которые можно использовать для сортировки и фильтрации данных.

9 Настройте страницы 'Правка' и 'Сведения' для нового типа записи.

На страницах 'Правка' записи можно добавить поля, сгруппировать поля в отдельных разделах и переименовать эти разделы.

Для создания отношений с другими типами записей добавьте поля ('Субъект', 'Контакт', 'Возможность' и т.п.) на макеты страниц. При этом создается значок поиска рядом с полем, с помощью которого пользователи смогут связать существующие записи с этим новым типом записи.

Можно добавить разделы со связанной информацией на страницу 'Сведения'.

В случае добавления раздела 'Команда' в качестве раздела связанной информации пользователи смогут совместно использовать эту запись с участниками команды на основе 'запись -запись'.

ПРИМЕЧАНИЕ. Раздел связанной с командой информации поддерживается в типах записей пользовательских объектов 01, 02 и 03. Он не поддерживается в других типах записей пользовательских объектов.

Инструкции см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

- 10 (Необязательно) Добавьте новый тип записи как поле в страницы 'Правка' других записей или как раздел связанной информации в страницы 'Сведения' других записей.
- 11 Добавьте макет страницы в роли пользователей в соответствии с требованиям. Инструкции см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Связанные разделы

Связанную информацию см. в следующем разделе:

- [Об отношениях 'многие-к-многим' для пользовательских объектов](#) (см. ["Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов"](#) на стр. 1250)

О полях, списках выбора и метриках

Приложение не разрешает изменять имена полей или значения списков выбора, используемые для отчетов и прогнозирования. Однако некоторые из предварительно построенных списков, таких как списки на главных страницах, выполняют выбор содержащихся в них записей на базе значений списков выбора. Приложение использует базовый, независимый от языка код для определения того, какие записи должны быть включены в стандартные списки. По этой причине невозможно переименовать значения списка выбора и поля, не воздействуя на эти списки.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand (стандартном приложении) приоритеты задач обозначаются в списке задач стрелками. Стрелка вверх означает приоритет 1 (высокий), отсутствие стрелки - приоритет 2 (средний), стрелка вниз - приоритет 3 (низкий).

Изменение значений в списке выбора для поля "Приоритет" в записи действия может привести к тому, что в списках задач в поле "Приоритет" перестанут отображаться стрелки.

О конфигурациях дополнений

В зависимости от типа записи файлы могут быть добавлены к записям следующими способами:

- Через позицию в родительских записях, связанную с дополнениями
- Через поля дополнения

О настройке позиции, связанной с дополнениями

Для типов записей, поддерживающих заранее сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, можно настроить макеты страниц и роли пользователей, чтобы разрешить пользователям связывать несколько дополнений с родительской записью. Каждая позиция дополнения может содержать файл или URL-адрес. Чтобы позволить пользователям вкладывать файлы и URL-адреса подобным способом, требуется следующая конфигурация макетов страниц и ролей пользователя:

- Раздел "Дополнения" должен быть доступен в качестве раздела связанной информации в макете страницы для типа родительской записи.
- Роль пользователя должна иметь необходимые полномочия для типа записи "Дополнение".
- В профилях доступа для роли пользователя должен быть определен соответствующий доступ к типу записей, связанных с дополнением, в настройках доступа для типа родительской записи.

Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. ["Настройка статических макетов страниц"](#) на стр. 1194) и [Определение макетов динамических страниц](#) (см. ["Указание динамических макетов страниц"](#) на стр. 1213). Дополнительные

сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе [Управление пользователями и контроль доступа](#) (см. "Элементы управления пользователями и доступом" на стр. 1251).

Предварительно сконфигурированную позицию, связанную с дополнениями, поддерживают следующие типы записей:

- субъект;
- Операция
- Кампания
- Контакт
- Пользовательские объекты 01, 02 и 03
- Дилер
- Фонд
- Запрос фонда
- Домохозяйство
- зацепка;
- бизнес-возможность;
- Партнер
- Членство в программе
- Запрос на обслуживание
- Решение

Кроме того, дополнения могут быть связаны с записями сигналов и записями этапов продаж.

ПРИМЕЧАНИЕ. Когда пользователь удаляет родительскую запись, которая содержит дополнения, связанные с ней с помощью предварительно настроенной связанной позиции дополнений, дополнения также удаляются.

Администраторы компании могут просматривать сведения дополнений, добавленных с помощью предварительно настроенной связанной позиции дополнений. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление дополнениями компании](#) (на стр. 1681).

О настройке полей дополнений

Поля дополнений позволяют пользователям вкладывать в записи отдельные файлы. Поля дополнений поддерживаются для следующих типов записей:

- Пользовательские объекты 01, 02, 03, 04 и выше
- Отчет об аудите запасов
- Транзакция с пробами

Следующие типы записей также поддерживают поля дополнения. Но эти типы записей могут использоваться только как связанные позиции, следующим образом:

- Дополнение аккредитации

Тип записи "Дополнение аккредитации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Аккредитация".

■ **Дополнение заявки**

Тип записи "Дополнение заявки" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Заявка".

■ **Дополнение сертификации**

Тип записи "Дополнение сертификации" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Сертификация".

■ **Дополнение курса**

Тип записи "Дополнение курса" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Курс".

■ **Дополнение экзамена**

Тип записи "Дополнение экзамена" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Экзамен".

■ **Дополнение запроса ФРР**

Тип записи "Дополнение запроса ФРР" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос ФРР".

■ **Дополнение партнерской программы**

Тип записи "Дополнение партнерской программы" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Партнерская программа".

■ **Дополнение к полису**

Тип записи "Дополнение к полису" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Полис".

■ **Дополнение запроса особых цен**

Тип записи "Дополнение запроса особых цен" может быть сделан доступным в качестве связанной позиции только для типа записи "Запрос особых цен".

ПРИМЕЧАНИЕ. В этих конфигурациях при удалении родительской записи связанные записи и вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand. Например, когда удаляется запись запроса ФРР, любые связанные записи дополнений к запросу ФРР и файлы, вложенные в эти записи, не удаляются из базы данных.

Некоторые из этих типов записей являются отраслевыми или относятся к Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition и могут отсутствовать в выпуске Oracle CRM On Demand, используемом организацией.

В некоторых из этих типов записей поля дополнений отображаются в стандартном макете страницы в Oracle CRM On Demand. При необходимости можно отобразить поля дополнений в макетах страницы сведений для всех перечисленных типов записей. Существует три поля дополнений:

- **Дополнение.** На странице изменения записи в этом поле изначально отображается значок скрепки. После загрузки файла на странице сведений о записи в этом поле отображается имя и размер файла дополнения. На странице изменения записи в этом поле отображается значок скрепки и значок крестика (X), который может использоваться для удаления файла. Чтобы позволить пользователям

добавлять файлы в запись, необходимо отобразить это поле в макете страницы. Поле "Дополнение" не может использоваться в качестве поля поиска, поскольку имя и размер файла являются вычисляемыми значениями.

- **Дополнение: имя файла.** Это поле для чтения, в котором автоматически указывается имя файла, загружаемого пользователем. Поле "Дополнение: имя файла" может использоваться в качестве поля поиска. Отображение этого поля необязательно.
- **Дополнение: размер (в байтах).** В этом поле отображается размер дополнения. Отображение этого поля необязательно.

Дополнительные сведения о настройке макетов страниц см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194) и [Определение динамических макетов страниц](#) (см. "Указание динамических макетов страниц" на стр. 1213).

О настройке пользовательских объектов и полей дополнений

Можно настроить типы записей пользовательских объектов несколькими способами в соответствии с бизнес-требованиями компании:

- Можно настроить тип записей пользовательских объектов как тип записи, связанной с другим типом записи. (Типы записей пользовательских объектов поддерживаются как типы связанных записей для большинства типов основных записей в Oracle CRM On Demand.)

В такой конфигурации между типом родительской записи и связанных записей существует отношение "один ко многим". Если поля дополнений открыты в типе связанной записи, эта конфигурация позволяет пользователям связывать несколько дополнений (по одному в каждой дочерней записи) с родительской записью.

Например, можно отобразить поля дополнений на странице сведений для пользовательского объекта 04, а затем переименовать пользовательский объект 04 в *Дополнение цели*. Затем можно сделать новый тип записи "Дополнение цели" доступным как раздел связанной информации в типе записи "Цель".

- Можно настроить типы записей пользовательских объектов в отношениях типа "многие ко многим" с другими типами записей. Дополнительные сведения см. в разделе [Об отношениях типа "многие ко многим" для пользовательских объектов](#) (см. "Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов" на стр. 1250).
- Можно настроить использование типа записей пользовательского объекта в качестве типа записей дополнения и сделать его доступным в качестве типа записей верхнего уровня с собственной вкладкой, главной страницей, списками и т. д.

Такая конфигурация может использоваться для присвоения пользователю доступа к литературе, представляющей интерес для большого количества пользователей, и обеспечивает пользователям возможность поиска дополнений, загруженных в записи с типом пользовательских дополнений.

Как и для других типов записей можно предоставить пользователям соответствующие уровни доступа в ролях пользователя и профилях доступа, чтобы позволить им работать с типами записей, которые поддерживают поля дополнений. Дополнительные сведения о настройке ролей пользователя и профилей доступа см. в разделе [Управление пользователями и контроль доступа](#) (см. "Элементы управления пользователями и доступом" на стр. 1251).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если тип записей пользовательских объектов настроен как запись, связанная с другим типом записи, то при удалении родительской записи связанные записи пользовательских объектов и

вложенные файлы не удаляются из базы данных Oracle CRM On Demand. В ранее описанном примере, где пользовательский тип записи *Дополнение цели* связан с типом родительской записи "Цель", связанные записи дополнения цели и вложенные файлы не удаляются из базы данных.

Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов

По умолчанию все отношения между пользовательскими объектами 01, 02, 03 и другими типами записей принадлежат к типу 'многие ко многим'. Однако отношения между всеми остальными типами записей пользовательских объектов (например, 'Пользовательский объект 04') и любыми другими типами записей (включая типы записей пользовательских объектов) по умолчанию принадлежат к типу 'один ко многим'.

Для типов записей пользовательских объектов можно создать отношения типа 'многие ко многим' с помощью перекрестной таблицы, которой служит другой тип записей пользовательских объектов.

Пример создания отношения типа 'многие ко многим'

В компании осуществляется управление принадлежащими ей зданиями, оборудованными для проведения конференций и предоставляемыми с этой целью другим компаниям, государственным организациям и т.п. Требуется отслеживать информацию о мероприятиях с помощью одного типа записей пользовательских объектов, а информацию о помещениях - с помощью другого типа таких записей. В каждом помещении проводится много мероприятий, и каждое мероприятие может проводиться в нескольких помещениях, поэтому отношение между типами записей должно принадлежать к типу 'многие ко многим'.

Для создания такого отношения типа 'многие ко многим' можно воспользоваться третьим типом записей пользовательских объектов в качестве перекрестной таблицы для отслеживания информации о каждом заказе помещения или о каждом заседании. Затем можно создать отношение типа 'один ко многим' между мероприятиями и заседаниями, на основе которого формируется отношение типа 'многие ко многим' между помещениями и мероприятиями.

Ниже приведено описание процедуры настройки типов записей и отношений для этого примера. Новыми типами записей служат пользовательские объекты 04, 05 и 06.

Настройка отношения типа 'многие ко многим'

- 1 Если для данной компании не настроены требуемые типы пользовательских объектов, обратитесь в службу поддержки пользователей с запросом на их настройку.
- 2 После настройки пользовательских объектов службой поддержки пользователей измените имена типов записей пользовательских объектов 04, 05 и 06 соответственно на 'Помещение', 'Мероприятие' и 'Заседание'.
О переименовании типов записей см. в разделе [Переименование типов записей](#) (на стр. 1241).
- 3 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, задайте необходимый уровень доступа на шаге 2 'Доступ к типам записей' мастера управления ролями. (Уровень доступа пользователей определяется в соответствии с их служебными обязанностями.)

О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

- 4 Для каждой роли пользователей, которым требуется доступ к новым типам записей, настройте профиль доступа для новых типов записей.

Необходимо задать указанные ниже или более широкие права доступа.

- Для нового типа записей 'Помещение' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.
- Для нового типа записей 'Мероприятие' предоставьте права доступа 'Представление' к новому разделу сопутствующей информации 'Заседание'.

Подробнее о настройке профилей доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).

- 5 Создайте новые макеты страниц для новых типов записей.

- Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Помещение' в качестве раздела сопутствующей информации.
- Включите новый тип записи 'Заседание' в макет страницы сведений для нового типа записей 'Мероприятие' в качестве раздела сопутствующей информации.

Подробнее о настройке макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

- 6 Назначьте каждой роли пользователей, которым требуется предоставить доступ к новым типам записей, макеты страниц, созданные на шаге 6 мастера управления ролями.

О настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

ПРИМЕЧАНИЕ. Помимо изменений конфигурации, описание которых содержится в предыдущей процедуре, для новых типов записей возможна такая же пользовательская настройка, как и для других типов записей. Подробнее о пользовательской настройке типов записей см. в разделе [Страница настройки применения типов записей](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 1164).

Элементы управления пользователями и доступом

В этом разделе приводятся сведения об управлении пользователями и контроле доступа.

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Убедитесь, что ваша роль пользователя включает необходимые привилегии:
 - Для настройки пользователей роль должна включать привилегию "Управление пользователями и доступом" или "Управление пользователями в организации партнера".

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи, обладающие привилегией "Управление пользователями в организации партнера", могут настраивать пользователей только в своей собственной организации партнера.

- Для настройки групп, профилей и ролей в компании роль должна включать привилегию "Управление пользователями и доступом".
- Для настройки книг роль должна включать привилегию "Управление книгами".
- Для настройки территорий в компании роль должна включать привилегию "Управление территориями".
- Сравните число лицензий с числом пользователей, которые должны быть активны. Только активные пользователи имеют доступ к Oracle CRM On Demand. Общее число активных пользователей не может превышать число лицензий, предоставленных компании. Дополнительные сведения о проверке статуса лицензий см. в разделе [Проверка состояния лицензий и активных пользователей](#) (на стр. 1134).
- Ознакомьтесь с дополнительной информацией о ролях и профилях доступа. См. следующие разделы:
 - [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
 - [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
 - [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
 - [Уровни доступа для типов основных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для основных типов записей" на стр. 1295)
 - [Об уровнях доступа для связанных типов записей](#) (на стр. 1296)
 - [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- Определите, какие профили будут использоваться для управления доступом к данным книг, ролей и команд.
- Определите, какую роль следует назначить каждому пользователю и кому он должен подчиняться. Если в организации требуется ввести дополнительные роли для различных направлений специализации, создайте требуемые роли.

Совокупность настроенных в компании пользователей определяет иерархию отчетности и квоты продаж компании.

Для каждого отдельного пользователя должна быть задана роль пользователя. Роль пользователя и связанный с ней профиль доступа определяют доступ работника к вкладкам, функциям и записям. Кроме того, они определяют, какие макеты страниц пользователь видит при работе с приложением.

Для ознакомления с процедурами управления пользователями, профилями доступа, ролями, нестандартными книгами и группами перейдите в соответствующий раздел:

- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 1267)
- [Настройка книг, показываемых пользователю по умолчанию в зависимости от типа записи](#) (см. "Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя" на стр. 1268)
- [Изменение идентификатора пользователя](#) (на стр. 1269)
- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 1270)
- [Просмотр истории регистраций пользователя](#) (на стр. 1270)
- [Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей](#) (на стр. 1271)

- [Добавление делегатов для пользователей \(администратор\)](#) (см. "[Добавление делегатов для пользователей \(выполняется администратором\)](#)" на стр. 1273)
- [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) (на стр. 1274)
- [Деактивация пользователей](#) (на стр. 1274)
- [Процесс настройки администраторов партнера \(администратор\)](#) (на стр. 1275)
- [Настройка пользователей \(партнеры\)](#) (на стр. 1277)
- [Изменение идентификатора пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 1279)
- [Сброс пароля пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 1280)
- [Отключение пользователей \(партнеры\)](#) (см. "[Деактивация пользователей \(партнеры\)](#)" на стр. 1281)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 1341)
- [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) (см. "[Проверка настройки роли администратора для книг](#)" на стр. 1342)
- [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 1346)
- [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 1347)
- [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1349)
- [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 1353)
- [Включение книг для компании](#) (см. "[Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#)" на стр. 1354)
- [Включение книг для пользователей и ролей пользователей](#) (см. "[Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#)" на стр. 1355)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (см. "[Добавление книг к макетам страниц сведений о записи](#)" на стр. 1357)
- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359)
- [Настройка групп пользователей](#) (на стр. 1366)
- [Настройка территорий](#) (на стр. 1368)

СОВЕТ. Имеет смысл создать по тестовому пользователю для каждой роли. Затем необходимо активизировать тестовых пользователей, чтобы убедиться в правильности настройки конфигураций перед активацией остальных пользователей. Не активизируйте остальных пользователей, пока не будут выполнены все процедуры по настройке пользователей, включая настройку прав доступа, макетов для ролей, иерархии отчетности и общего доступа к данным, потока операций и любых других бизнес-процессов. По завершении тестирования не забудьте деактивизировать тестовых пользователей.

Управление пользователями

Пользователь представляет объект Oracle CRM On Demand, который может взаимодействовать с модулем или нет. Например, пользователем может быть работник компании, партнер или внешнее приложение. Пользователи могут быть активными или неактивными. Активные пользователи могут взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, в отличие от неактивных. Для взаимодействия с Oracle CRM On Demand активный пользователь должен пройти проверку подлинности в соответствии с политиками входа и паролей, установленными для компании. Дополнительные сведения о политиках входа и паролей см. в разделе [Политики входа и паролей](#) (см. "[О политиках регистрации и назначения паролей](#)" на стр. 1135).

Каждому пользователю назначена одна роль. Одна роль может быть назначена нескольким пользователям. Роль в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя отдела продаж или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция обеспечивает ряд уникальных привилегий и полномочий. Точно так же в рамках Oracle CRM On Demand роль определяет следующие элементы:

- Функциональные возможности Oracle CRM On Demand, доступные для пользователя
- Набор разрешений для работы с защищенной информацией, полученных пользователем
- Параметры настройки интерфейса пользователя, касающиеся отображения информации

Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 1320). Для управления пользователями необходимо выполнить следующие задачи:

- [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255)
- [Настройка квот продаж пользователей](#) (на стр. 1267)
- [Изменение идентификатора пользователя](#) (на стр. 1269)
- [Сброс пароля пользователя](#) (на стр. 1270)
- [Просмотр истории регистраций пользователя](#) (на стр. 1270)
- [Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей](#) (на стр. 1271)
- [Добавление делегатов для пользователей \(администратор\)](#) (см. "[Добавление делегатов для пользователей \(выполняется администратором\)](#)" на стр. 1273)
- [Создание периодов учета запасов для пользователей](#) (на стр. 1274)
- [Деактивация пользователей](#) (на стр. 1274)

Связанные разделы

Информацию, связанную с управлением пользователями, см. в следующих разделах:

- [О пользовательских макетах страниц](#) (на стр. 1266)
- [О делегировании пользователей](#) (см. "[О делегированных пользователях](#)" на стр. 1271)
- [Поля пользователей](#) (см. "[Пользовательские поля](#)" на стр. 1257)
- [Просмотр аудита операций для записей](#) (на стр. 118)
- [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209)

Настройка пользователей

При настройке пользователя следует уделить особое внимание перечисленным ниже полям, поскольку от их содержимого зависит, что именно сможет просматривать пользователь и какие действия он сможет выполнять.

■ Статус

При первоначальной настройке пользователя можно разрешить для него немедленный доступ к Oracle CRM On Demand; для этого следует назначить пользователю статус "Активно" и задать в Oracle CRM On Demand отправку необходимых регистрационных данных пользователю в момент сохранения его записи, установив в записи соответствующий флажок.

Если же требуется, чтобы пользователь получил доступ к Oracle CRM On Demand позже, настройте запись пользователя и назначьте ему статус "Неактивно". Когда настанет время разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, измените статус пользователя на "Активно" и воспользуйтесь функцией сброса пароля для отправки пользователю необходимых регистрационных данных по электронной почте.

■ Получатель отчета

Структура подотчетности определяет, к чьим записям имеет доступ менеджер. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях при прогнозировании и в отчетах для менеджеров и руководителей.

СОВЕТ. В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

■ Роль

Роль пользователя определяет возможности его доступа к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

ПРИМЕЧАНИЕ. Записи пользователей можно импортировать с помощью помощника по импорту. Дополнительные сведения об этом методе см. в разделе [Средства импорта и экспорта](#) (см. "Инструменты импорта и экспорта" на стр. 1453).

О регистрационных данных для новых пользователей

Для входа в Oracle CRM On Demand новому пользователю требуется временный URL-адрес доступа в Oracle CRM On Demand и временный пароль. В Oracle CRM On Demand можно задать отправку регистрационных данных пользователю в момент создания его учетной записи или отправить эти данные позже:

- Чтобы отправить регистрационные данные при завершении создания учетной записи пользователя, установите флажок электронной почты в записи пользователя перед ее первым сохранением.

Флажок электронной почты может называться по-разному в зависимости от того, какая кнопка использовалась при создании записи пользователя - "Быстрое добавление" или "Добавить пользователя":

- Флажок "Электронная почта" на странице "Быстрое добавление"
- Флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" на странице "Изменение пользователя"

Флажок необходимо установить прежде, чем запись будет сохранена впервые, чтобы данные были отправлены пользователю немедленно. Регистрационные данные передаются двумя частями:

- Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
- Второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.
- Если регистрационные данные следует отправить пользователю позже, не устанавливайте флажок электронной почты при создании записи пользователя.

Затем, когда настанет время отправить пользователю регистрационные данные для входа в Oracle CRM On Demand, нажмите кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. При нажатии этой кнопки регистрационные данные передаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- Первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес.
- Второе сообщение содержит временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

Об удалении пользователей

Вы не можете удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".

Перед началом процедуры. Пользователь может настраивать других пользователей в своей компании, только если его роль включает привилегию "Управление пользователями и доступом".

Процедура настройки пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.
 - Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
 - Чтобы быстро добавить сразу нескольких пользователей, нажмите "Быстрое добавление".

Откроется страница "Быстрое добавление", которая позволяет ввести ограниченную обязательную информацию для каждого пользователя. Например, указать место пользователя в иерархии подотчетности на ней нельзя.

ПРИМЕЧАНИЕ. При наличии каких-либо других обязательных полей пользователя, определенных в дополнение к стандартным полям страницы "Быстрое добавление", метод быстрого добавления использовать невозможно.

После ввода информации в окне "Быстрое добавление" нажмите "Сохранить" для возврата на страницу "Список пользователей".

- Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".

5 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию. Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователей](#) (см. "Пользовательские поля" на стр. 1257).

6 Сохраните запись.

СОВЕТ. Для ограничения числа отображаемых записей пользователей можно создавать фильтрованные списки. Инструкции см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Процедура открытия фильтрованного списка пользователей

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** На странице "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

Пользовательские поля

При настройке пользователя необходимо обращать особое внимание на следующие три поля:

- Статус
- Получатель отчета
- Роль

Значения, введенные в этих полях, определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать.

В следующей таблице описывается содержимое некоторых полей в записях пользователей. Просматривать все поля, перечисленные в этой таблице, может только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление пользователями и доступом". Некоторые поля доступны только для чтения. Кроме того, состав видимых полей зависит от способа перехода на страницу "Сведения о пользователе": со страницы "Список пользователей" или от имени пользователя в записи. Различия связаны с тем, что для этих страниц сведений используются разные макеты. Дополнительные сведения о макетах страниц пользователей см. в разделе [О макетах страниц пользователей](#) (см. "О пользовательских макетах страниц" на стр. 1266).

Поле	Описание
Основная информация о пользователе	

Статус	<p>Статус показывает, активен пользователь или нет. Сведения о процедуре настройки паролей пользователей и активации пользователей см. в разделах Настройка пользователей (на стр. 1255) и Сброс всех паролей (на стр. 1146).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Удаление пользователей в Oracle CRM On Demand не поддерживается. При увольнении работника из компании измените его статус пользователя на "Неактивно".</p>
Получатель отчета	<p>Менеджер пользователя. Каждый пользователь должен быть подчиненным какого-либо менеджера, чтобы участвовать в составлении отчетов и прогнозов.</p>
Организация партнера	<p>Имя партнерской организации, в которой работает пользователь. Это поле заполняется только для пользователей, являющихся сотрудниками партнерской организации.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи, являющиеся сотрудниками партнерской организации и имеющие привилегию "Управление пользователями в организации партнера" в своей роли, могут добавлять других сотрудников своей партнерской организации в качестве пользователей Oracle CRM On Demand. Если роль пользователя позволяет настраивать других пользователей его партнерской организации, для него это поле будет доступно только для чтения.</p>
Роль	<p>Роль, назначенная пользователю. Подробнее о ролях см. в разделе Управление ролями (на стр. 1320).</p>
Основная группа	<p>Группа, в которую добавлен данный пользователь. Только для чтения.</p>
Книга по умолчанию для аналитики	<p>(Необязательный параметр.) Книга пользователя или нестандартная книга, которую пользователь увидит по умолчанию в селекторе книг на главной странице отчетов и на главной странице информационных панелей. Этот параметр записи пользователя не ограничивает его доступ к данным. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.</p>
Книга по умолчанию	<p>(Необязательный параметр.) Книга пользователя или нестандартная книга, которую пользователь увидит по умолчанию в селекторе книг при работе в любой области, кроме вкладки "Отчеты". Этот параметр записи</p>

	пользователя не ограничивает его доступ к данным. Пользователь может выбрать другую книгу в селекторе книг.
Подробная информация о пользователе	
Псевдоним	<p>Краткий идентификатор пользователя, например предпочитаемое имя или прозвище.</p> <p>Если пользователь добавляется со страницы "Быстрое добавление", в качестве его псевдонима принимается часть адреса электронной почты до знака @.</p>
Идентификатор пользователя	<p>Уникальный системный идентификатор, с которым пользователь должен входить в Oracle CRM On Demand.</p> <p>Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Звездочка (*) ■ Обратная косая черта (\) ■ Знак номера (#) ■ Вопросительный знак (?) ■ Косая черта (/) ■ Тильда (~)
Электронная почта	<p>Полный адрес электронной почты пользователя, например isample@companysample.com. Для доступа в Oracle CRM On Demand пользователю необходим действительный адрес электронной почты.</p> <p>Адрес электронной почты может содержать не более 100 символов.</p>
Идентификатор пользователя для входа в систему	<p>Поле только для чтения. Это значение представляет собой комбинацию идентификатора входа для компании и идентификатора пользователя; оно однозначно идентифицирует пользователя при входе в Oracle CRM On Demand.</p>
Настройки контактов	

Не звонить	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать вызовы из Oracle CRM On Demand Marketing.
Не писать	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать письма и брошюры из Oracle CRM On Demand Marketing.
Не писать по электронной почте	Если этот флажок установлен, пользователю не будут поступать сообщения электронной почты из Oracle CRM On Demand Marketing.
Всегда отправлять критически важные уведомления	<p>Если этот флажок установлен, пользователь будет получать из Oracle CRM On Demand сообщения электронной почты с важной информацией. В них может содержаться следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Важные сведения об обновлениях продуктов и изменениях в системе обслуживания для Oracle CRM On Demand и связанных продуктов ■ Графики выпуска новых версий и инструкции по обновлению ■ Приоритетные и экстренные сообщения в дополнение к стандартным процессам поддержки (например, в случае сбоя оборудования) <p>Состояние этого флажка может изменять только администратор компании. Для основных контактов флажок устанавливается автоматически.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Данный флажок не предназначен для того, чтобы определять, какие пользователи должны получать системные предупреждения из Oracle CRM On Demand Customer Care, например напоминания о предстоящей процедуре планового обслуживания.</p>
Географические сведения о пользователе	
Язык, Национальные параметры, Валюта, Часовой пояс	Если в этих полях не заданы никакие значения, используются значения по умолчанию, установленные для компании. Можно изменить значения для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять эти значения при редактировании личных настроек.

Информация о безопасности пользователей	
Создание отчетов об предметных областях	Этот параметр определяет возможности просмотра записей предметных областей Oracle CRM On Demand Answers в реальном времени. Возможные варианты: "Просмотр менеджера" и "Просмотр команды". Если не задавать значение в этом поле, будет использоваться значение, установленное для компании по умолчанию. Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек.
Исторические предметные области	<p>Этот параметр определяет возможности просмотра исторических записей предметных областей Oracle CRM On Demand Answers. Возможные варианты: "Просмотр менеджера", "Просмотр команды" и "Полный просмотр". Если не задавать значение в этом поле, будет использоваться значение, установленное для компании по умолчанию. Это значение можно изменить для данного пользователя. Кроме того, пользователи могут сами переопределять это значение при редактировании личных настроек. Допустимые значения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Просмотр менеджера. Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или его подчиненным. ■ Просмотр команды. Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование в рамках команды. ■ Полный просмотр. Пользователю разрешается просматривать данные, принадлежащие ему или предоставленные ему в общее пользование, а также данные, принадлежащие его подчиненным или предоставленные им в общее пользование.
Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли	Этот флажок показывает, используется ли в Oracle CRM On Demand Reports параметр "Можно прочесть все записи". Параметр "Можно прочесть все записи" определяет, разрешен ли для роли данного пользователя просмотр всех записей данного объекта (бизнес-возможности, субъекта, контакта и т. п.) в Oracle CRM On Demand. Этот параметр настраивается на странице доступа к типам

	<p>записей в мастере управления ролями. Если флажок "Разрешение на чтение всех записей в зависимости от роли" установлен в роли пользователя для какого-либо объекта, этот пользователь сможет также просматривать все записи того же объекта в Oracle CRM On Demand Reports.</p>
Внешний уникальный идентификатор	<p>Значение из внешней системы, идентифицирующее соответствующую запись пользователя в этой внешней системе.</p>
Идентификатор интеграции	<p>Значение из внешней системы, позволяющее идентифицировать связи между пользователем и интегрированными данными.</p>
Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	<p>Если в компании настроено использование единого входа в систему, администратор компании может использовать это поле при отображении пользователей Oracle CRM On Demand во внешней системе вместо поля "Идентификатор входа пользователя".</p> <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p>
Тип аутентификации	<p>Определяет способ входа пользователя в систему Oracle CRM On Demand.</p> <p>Если на уровне компании используется тип аутентификации, отличный от "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", это поле в записи пользователя доступно только для чтения. Если на уровне компании используется тип аутентификации "Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем", администраторы компании могут выбрать значение или оставить поле в записи пользователя пустым:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Только идентификатор пользователя/пароль. При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand. ■ Только единая регистрация с уникальным паролем. При выборе этого значения пользователь должен входить в систему с использованием механизма единого входа, принятого в компании, и не

	<p>может войти с использованием идентификатора входа пользователя и пароля Oracle CRM On Demand.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор/пароль пользователя/единая регистрация с универсальным паролем. При выборе этого значения пользователь может входить в систему с использованием идентификатора входа пользователя и пароля для Oracle CRM On Demand или с помощью метода единого входа компании. ■ Пусто. Если данное поле в профиле пользователя пусто, для пользователя используется настройка типа аутентификации на уровне компании. <p>При просмотре пользователями их личных профилей это поле доступно только для чтения.</p> <p>Дополнительные сведения о типах аутентификации см. в разделе Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию (на стр. 1121).</p>
Раздел "Настройки связей"	
Отобразить всплывающее окно 'Набор номера'	<p>Этот флажок предназначен для пользователей, работающих с Oracle Contact On Demand. В Oracle Contact On Demand номера телефонов отображаются как ссылки на страницах "Список" и "Сведения". Если при установленном флажке "Отобразить всплывающее окно набора номера" щелкнуть ссылку номера телефона, перед выполнением вызова системой телефонной связи Oracle Contact On Demand будет открыто окно "Набор номера".</p>
Отображение папки "Входящие" на главной странице связи для	<p>Выберите в меню значение, чтобы определить период, в течение которого в разделе "Входящие" главной страницы связи отображаются мероприятия для пользователя, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если в меню выбрать значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы изменение этого параметра вступило в силу, необходимо выйти из системы и войти в нее заново.</p>
Отображение недавно	<p>Выберите в меню значение, чтобы определить</p>

законченных мероприятий на главной странице связи для	период, в течение которого на главной странице связи отображаются недавно завершённые мероприятия для пользователя, например: "Последний месяц", "Последний день" и т. д. Чем короче период, тем меньше отображается мероприятий связи. Если в меню выбрать значение "Все" или оставить меню пустым, на странице "Связь" будут отображаться все мероприятия. Чтобы изменение этого параметра вступило в силу, необходимо выйти из системы и войти в нее заново.
Дополнительные сведения	
Имя темы	<p>Если в этом поле не задано значение, используется тема по умолчанию компании. Можно переопределить тему по умолчанию, нажав раскрывающийся список "Имя темы" и выбрав требуемую тему для пользователя. Кроме того, пользователи могут переопределять эти значения при редактировании личных настроек.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Выбор темы не влияет на режим работы Oracle CRM On Demand. Пользователь, роль которого включает соответствующую привилегию, может создавать новые темы в соответствии с требованиями компании. Дополнительные сведения о темах см. в разделе Создание новых тем (на стр. 1236).</p>
Тип записи поиска по умолчанию	Тип записи, показываемый в списке выбора поиска на панели действий при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.
Показать страницу приветствия при регистрации	<p>Снимите этот флажок, чтобы страница приветствия не открывалась каждый раз при входе пользователя в Oracle CRM On Demand.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь также может снять этот флажок со страницы приветствия при первой регистрации.</p>
Разрешить синхронизацию контактов команды	Определяет, выполняет ли Oracle PIM Sync On Demand синхронизацию контактов, принадлежащих пользователю, а также всех контактов, к которым пользователь имеет доступ через команды по работе с контактами. Установка этого флажка предотвращает создание дубликатов, поскольку каждый член команды синхронизируется с одной и той же записью контакта в Oracle CRM On Demand.
Предел утверждения	Это поле предназначено для пользователей

	<p>Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Сумма, которую данный пользователь может утвердить по каждому запросу фонда при установке статуса "Претензия принята". При попытке пользователя превысить этот предел выводится сообщение об ошибке, и Oracle CRM On Demand не позволяет утвердить запрос.</p>
Включить анимацию	<p>Определяет, анимируется ли отображение примечаний в Центре сообщений и на страницах сведений записей.</p>
Режим предварительного просмотра записи	<p>Режим предварительного просмотра записи для пользователя. В зависимости от выбранного в этом поле варианта окно предварительного просмотра открывается, когда пользователь задерживает указатель на ссылке на запись или когда пользователь нажимает значок предварительного просмотра, появляющийся при удерживании указателя на ссылке на запись. В окне предварительного просмотра отображается первый раздел страницы сведений записи. Выбор в этом поле варианта "Выкл." отключает функцию предварительного просмотра записей для пользователя.</p> <p>Режим предварительного просмотра записи может быть задан на уровне компании и на уровне пользователя. Режим, заданный на уровне пользователя, переопределяет режим, используемый по умолчанию для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим предварительного просмотра записи для компании по умолчанию. Пользователи также могут изменить этот параметр при редактировании личных настроек.</p>
Проекционный экран	<p>Если этот флажок установлен, пользователь увидит внизу окна браузера ссылки на разделы связанной информации на странице сведений. По этим ссылкам пользователь может переходить в нужные разделы, не прокручивая страницу.</p> <p>Проекционный экран можно включать на уровне компании и на уровне пользователя. Режим, заданный на уровне пользователя, переопределяет режим, используемый по умолчанию для компании. Если оставить это поле пустым, используется режим проекционного экрана, установленный для</p>

компании по умолчанию. Пользователи также могут изменять этот параметр при редактировании личных настроек.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи, обладающие надлежащими привилегиями (обычно это администраторы компаний), могут назначать делегированных пользователей для других пользователей. Пользователи могут также назначать делегированных пользователей самим себе. Дополнительные сведения о добавлении делегированных пользователей см. в разделах [О делегировании пользователей](#) (см. "О делегированных пользователей" на стр. 1271) и [Добавление делегатов для пользователей \(администратор\)](#) (см. "Добавление делегатов для пользователей (выполняется администратором)" на стр. 1273).

О пользовательских макетах страниц

В Oracle CRM On Demand можно задать несколько макетов страниц пользователей, соответствующих различным представлениям сведений о пользователе.

На странице "Настройка приложения пользователя" можно задать следующие макеты страниц пользователей.

- **Макет страницы пользователя.** Применяется к странице "Сведения о пользователе", отображаемой при переходе вниз по иерархии от имени пользователя в записи либо из списка "Последние просмотренные" или "Избранное". Этот макет могут просматривать все сотрудники компании.
- **Макет страницы администратора.** Применяется к странице "Сведения о пользователе", вызываемой из раздела "Управление пользователями и параметрами доступа" на странице "Список пользователей". Этот макет могут просматривать только администраторы компании.
- **Макет страницы владельца.** Применяется к странице личных сведений раздела "Моя настройка". Этот макет могут просматривать только вошедшие в систему пользователи и администраторы.
- **Макет страницы администратора партнера.** Используется для страницы "Сведения о пользователе", отображаемой при открытии пользователями партнера страницы сведений о пользователе по ссылке "Самостоятельное администрирование партнера". Для доступа к этой ссылке пользователи должны иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Пользователи могут управлять макетом сопутствующей информации на страницах сведений, если они отображается на основе макета страницы "Администратор" или "Владелец", но не макета страницы "Пользователь". Для управления макетом можно перейти в раздел "Моя настройка" и выбрать "Личный макет", затем "Макет администратора". Можно также перейти в раздел "Моя настройка" и выбрать "Личный макет", а затем "Макет личного профиля" в соответствии с инструкциями в разделе [Изменение макета страницы сведений](#) (см. "Изменение макета своей страницы сведений" на стр. 701).

В отличие от страниц сведений на основе макета страницы "Администратор" или "Владелец", на страницах сведений, отображаемых на основе макета страницы "Пользователь", отсутствует ссылка "Изменить макет".

Отдельные макеты страниц пользователей удобны при наличии полей "Пользователь", содержащих конфиденциальную информацию. В такой ситуации требуется скрыть поля с конфиденциальной информацией от пользователей, переходящих вниз по иерархии от имени пользователя в записи. Для этого можно разрешить доступ к таким полям в макетах страниц "Владелец" и "Администратор", но запретить его в макете страниц "Пользователь".

Макеты страниц назначаются конкретным ролям. Назначив роли подходящие макеты страниц, можно предотвратить несанкционированный просмотр полей с конфиденциальной информацией пользователями, не относящимися к этой роли.

Ниже приведены примеры полей с конфиденциальной информацией, доступ к которым может потребоваться предоставить для конкретных ролей.

- Внутренний торговый представитель
 - Количество подтвержденных зацепок, которые не были отклонены
 - Количество зацепок, с которыми был установлен контакт, за каждый месяц
- Выездной торговый представитель
 - Затраты на превращение потенциального клиента в реального
- Менеджер отдела маркетинга
 - Эффективность кампании (затраченная сумма по сравнению с суммой выручки)
- Региональный менеджер отдела продаж
 - Количество утраченных клиентов за каждый квартал
 - Величина утраченных поступлений выручки в результате конкуренции по данному региону

Макеты страниц отдельных пользователей используются также при необходимости сделать поля доступными некоторым пользователям только для чтения. В этом случае необходимо определить поля как доступные только для чтения в макете страницы "Владелец" для ролей пользователя, которым будет запрещено редактировать поля.

Подробнее о создании макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194); о настройке ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Настройка квот продаж пользователей

Если торговые представители используют Oracle CRM On Demand для управления своими прогнозами, для них должны быть настроены квоты продаж. Торговые представители могут самостоятельно настраивать свои квоты продаж, или квоты может создавать администратор.

В этом разделе приводится процедура настройки квот пользователей администратором.

Процедура настройки квоты пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Элементы управления пользователями и доступом' нажмите ссылку 'Элементы управления пользователями и доступом'.
- 3 На странице 'Элементы управления пользователями и доступом' нажмите ссылку 'Управление пользователями'.

- 4 На странице 'Список пользователей' нажмите ссылку 'Фамилия' для пользователя, для которого требуется настроить квоту.
- 5 На странице 'Сведения о пользователе' выполните прокрутку вниз до раздела 'Квоты' и выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите кнопку 'Новая квота'.
 - Нажмите ссылку 'Правка' для квоты, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице 'Изменить квоту' заполните поля.
 - Чтобы равномерно распределить квоту по финансовому году, введите сумму в поле 'Общая квота' и нажмите 'Разброс'.
 - Чтобы сложить месячные квоты, введите сумму для каждого месяца и нажмите 'Сумма'.
- 7 Сохраните запись.

Настройка книг по умолчанию по типу записи для пользователя

Существует возможность определить книгу, которая по умолчанию отображается для пользователя в селекторе книг для каждого типа записей. Настройка записи пользователя не ограничивает доступ пользователя к записям – он может выбрать в селекторе книг другую книгу.

Следующая процедура описывает настройку книг по умолчанию по типу записи для пользователя.

Чтобы настроить книги по умолчанию по типу записи для пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" пользователя, для которого требуется настроить книги по умолчанию.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выполните прокрутку вниз до раздела "Книга по умолчанию" и выполните одно из следующих действий:
 - a Нажмите кнопку "Создать", чтобы добавить книгу по умолчанию для типа записи.
 - b Щелкните ссылку "Правка" для книги по умолчанию, которую требуется отредактировать.
- 6 На странице "Добавить книгу по умолчанию по типу записи" выберите тип записи и настройку книги.
- 7 Сохраните внесенные изменения.

Изменение идентификатора пользователя

Идентификатор пользователя можно изменить.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)
- Тильда (~)

Подготовка. Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, должны быть назначены полномочия "Управление пользователями и доступом". Пользователи могут изменять свои адреса электронной почты и идентификаторы в том случае, если настроена функция "Управление регистрацией и паролями". Инструкции см. разделе [Настройка управления паролями в компании](#) (см. "[Задание параметров паролей компании](#)" на стр. 1136).

Процедура изменения идентификатора пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 6 На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 7 Сохраните запись.
- 8 На панели заголовка нажмите кнопку "Изменение пароля". Пользователь получит два сообщения электронной почты:
 - одно - с временным паролем, действительным в течение трех дней;
 - другое - с временным адресом URL для Oracle CRM On Demand. Пользователь может войти в систему с временным паролем и создать новый пароль.

Сброс пароля пользователя

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два вопроса безопасности и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои вопросы безопасности или пользователь был заблокирован, однако ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

ПРИМЕЧАНИЕ. Результат этой процедуры идентичен установке флажка "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

Процедура сброса пароля пользователя

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 5** На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.
Прежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

ПРИМЕЧАНИЕ. Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

Просмотр истории регистраций пользователя

Для каждого пользователя в компании можно просмотреть историю регистраций (входов в приложение).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

Чтобы просмотреть операции входа пользователя в приложение

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".

- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, историю регистраций которого требуется просмотреть.
- 5 Для просмотра истории регистрации пользователей выполните прокрутку вниз до раздела "История регистраций".

Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей

В разделе касающихся аудита сведений в записи пользователя содержатся данные операций, связанных с безопасностью, такие как время первоначальной установки пароля пользователя и время сброса пароля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Также можно настроить отслеживание операций на уровне поля для записей пользователя. Сведения о настройке отслеживания операций для типов записей см. в разделе [Настройка аудита операций](#) (на стр. 1209). Сведения об отслеживании операций для пользователей также можно просмотреть в главном журнале отслеживания операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций](#) (на стр. 1155).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" щелкните ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется просмотреть.
- 5 Воспользуйтесь прокруткой вниз до раздела "Аудит", чтобы просмотреть данные связанных с безопасностью операций в записи пользователя.

О делегированных пользователях

Если включена функция делегированных пользователей, пользователи могут передавать другим пользователям свои права доступа, которыми они пользуются в качестве владельцев записей. Кроме того, пользователи с соответствующими полномочиями (как правило, администраторы компании) могут

назначать делегированных пользователей для других пользователей. Для управления функцией делегированных пользователей на странице "Профиль компании" предусмотрены следующие флажки.

- Просмотр менеджера включен
- Показывать селектор книг

Для работы с функцией делегированных пользователей необходимо установить оба флажка. Кроме того, в указанном ниже макете страниц для роли пользователя или администратора должен быть предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегированные пользователи".

- Пользователь может назначать делегатов в том случае, если в макете страницы "Владелец" для роли данного пользователя предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегированные пользователи".
- Администратор может назначать делегатов для других пользователей в том случае, если в макете страницы "Администратор" для роли данного администратора предусмотрен раздел сопутствующей информации "Делегированные пользователи".

При назначении делегированных пользователей следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Поле "Роль делегированного пользователя" не имеет отношения к ролям пользователей и не связано с доступом к данным. Оно представляет собой список выбора, с помощью которого администратор может распределять по категориям пользователей, делегированных другими пользователями. В этом списке выбора не предусмотрено значений по умолчанию. При необходимости администратор компании может настроить его на странице настройки полей "Делегированные пользователи". Подробнее о настройке списков выбора см. в разделе [Изменение значений в списках выбора](#) (см. "[Изменение значений в списке выбора](#)" на стр. 1191)
- Уполномоченным пользователям передаются права доступа основного пользователя к записям, принадлежащие ему как владельцу записи либо предоставленные в связи с участием в командах или группах. Права доступа основного пользователя к записям, предоставляемые ему по умолчанию, не передаются уполномоченным пользователям.
- Для того чтобы уполномоченный пользователь мог просматривать записи определенного типа на основе переданных ему прав доступа, для роли этого пользователя необходимо установить флажок "Имеет доступ" применительно к данному типу записей.
- Делегированные пользователи могут использовать режим "Включить вложенные элементы" в селекторе книг для отображения в списках как всех принадлежащих им записей, так и записей основного пользователя. Кроме того, они могут выбрать свое имя для просмотра только тех записей, к которым им предоставлен доступ как владельцам, членам команды или исполнителям роли. Наконец, они могут выбрать имя основного пользователя для отображения только тех записей, права доступа к которым принадлежат основному пользователю как владельцу, члену команды или группы.
- Уровень доступа к данным делегированного пользователя ("Просмотр менеджера", "Просмотр команды" или "Полный просмотр") для исторических предметных областей и предметных областей формирования отчетов применяется даже при просмотре делегированным пользователем тех данных, права доступа к которым переданы ему основным пользователем.

Добавление делегатов для пользователей (выполняется администратором)

Администратор компании может назначать пользователей уполномоченными для других пользователей. Подробнее о функции делегированных пользователей см. в разделе [О делегированных пользователях](#) (на стр. 1271).

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи также могут назначать для себя делегатов на странице "Личный профиль". Подробнее о назначении делегированных пользователей см. в разделе [Добавление делегированных пользователей](#) (на стр. 699).

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна включать следующие полномочия:

- Управление пользователями и доступом
- Управление пользователями и доступом – управление делегированными пользователями

Кроме того, в макете страницы администратора для роли данного пользователя должен быть доступен раздел связанной информации "Делегированные пользователи". Необходимо выполнить одну из следующих процедур:

- Если на странице "Сведения о пользователе" отсутствует раздел "Делегированные пользователи", выберите "Изменить макет" и переместите раздел "Делегированные пользователи" в раздел "Отображаемая связанная информация".
- Если раздел "Делегированные пользователи" не отображается в разделе "Доступная связанная информация" страницы "Пользовательский макет", следует добавить раздел связанной информации о делегированных пользователях в макет страницы "Администратор" своей роли.

Процедура добавления делегированных пользователей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" выберите "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите фамилию пользователя, для которого требуется добавить делегатов.
- 5 Прокрутите страницу "Сведения о пользователе" до раздела "Делегированные пользователи" и нажмите кнопку "Добавить" на панели заголовка этого раздела.
- 6 На странице "Изменение делегированных пользователей" нажмите значок "Поиск".
- 7 В окне "Поиск" выберите пользователя в качестве уполномоченного.
- 8 При наличии ролей в списке "Роль делегированного пользователя" выберите одну из этих ролей.
- 9 Сохраните запись.

Создание периодов учета запасов для пользователей

Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Необходимо создать период учета запасов для каждого торгового представителя, использующего Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это выполняется только один раз для каждого торгового представителя. Можно создать периоды учета запасов вручную или с помощью функции импорта в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. обычно периоды учета запасов заполняются с помощью функции импорта при первоначальной настройке Oracle CRM On Demand для компании.

После создания начального периода учета запасов для торгового представителя при закрытии очередного периода учета запасов для торгового представителя автоматически создается новый период учета запасов.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

Чтобы создать период учета запасов для пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" выберите "Новый период учета запасов".

По умолчанию начальной датой периода учета запасов становится текущая дата.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand не отображается сообщение с подтверждением создания периода учета запасов для пользователя, и страница сведений о пользователе остается открытой. Чтобы проверить, был ли создан период учета запасов, откройте вкладку "Период учета запасов" и просмотрите список недавно измененных периодов запасов.

Деактивация пользователей

Удалить пользователя невозможно. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Для неактивных пользователей лицензии не требуются.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление пользователями и доступом".

Процедура деактивации пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3 На странице "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".
- 6 На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 7 Сохраните запись.

Самостоятельное администрирование партнера

Администраторы компании могут настроить одного или нескольких пользователей в партнерской организации в качестве администраторов партнера в Oracle CRM On Demand. Администраторы партнера могут выполнять ограниченный набор задач управления пользователями, например настройку участников их организаций в Oracle CRM On Demand, редактирование записей этих пользователей и сброс паролей или изменение идентификаторов для этих пользователей. Администраторы партнера управляют своими пользователями на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand.

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется наличием полномочий на управление пользователями в организации партнера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администраторы компании присваивают полномочия на управление пользователями в организации партнера участникам партнерских организаций. Эти полномочия не присваиваются пользователям в компании владельца торговой марки.

Дополнительные сведения о настройке администраторов партнера см. в разделе [Процесс настройки администраторов партнера \(Администратор\)](#) (на стр. 1275). Дополнительные сведения об управлении пользователями на страницах самостоятельного управления партнером см. раздел [Управление пользователями в партнерской организации \(Партнеры\)](#) (на стр. 1277).

Процесс настройки администраторов партнера (Администратор)

Доступ к страницам самостоятельного администрирования партнера определяется полномочиями "Управление пользователями в организации партнера". Эти полномочия позволяют администраторам партнеров работать с записями пользователей для участников только в собственных партнерских организациях. Администраторам партнера не требуются полномочия на управление пользователями и доступом (и они не должны им присваиваться), поскольку эти полномочия позволили бы администратору партнера просматривать и изменять записи для пользователей вне его партнерской организации.

Из соображений безопасности администраторы партнеров определяют также роли, которые могут присваиваться администраторами партнера пользователям в соответствующих партнерских

организациях. Для этого роли связываются с записью партнерской организации. Поэтому когда администратор партнера настраивает пользователя, только роли, связанные с партнерской организацией, доступны для назначения пользователю. Ограничение ролей, которые могут быть назначены администраторами партнера пользователям, позволяют гарантировать, что администраторы партнера не смогут присвоить своим пользователям несоответствующие полномочия или разрешить доступ к данным, которые они не должны видеть.

ПРИМЕЧАНИЕ. Связывание ролей с записью партнера ограничивает число ролей, которые могут быть присвоены администраторами партнера своим пользователям, но не ограничивает число тех ролей, которые могут быть назначены пользователям в партнерской организации администраторами компании, которая является владельцем торговой марки.

Чтобы настроить администратора партнера, выполните следующие задачи:

- 1** В роли пользователя администратора партнера присвойте полномочия "Управление пользователями в организации партнера".

Дополнительные сведения о присвоении полномочий ролям см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

ПРИМЕЧАНИЕ. Можно создать новую роль для администраторов партнера или отредактировать соответствующую существующую роль. Для администраторов партнера в разных партнерских организациях могут быть созданы различные роли.

- 2** (Необязательно). Создайте нестандартный макет страницы администратора партнера для типа записи пользователя и назначьте его роли пользователя.

Дополнительные сведения о создании нестандартных макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "[Настройка статических макетов страниц](#)" на стр. 1194); о назначении макетов страниц ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

- 3** (Необязательно) Если требуется создать особые роли для пользователей в партнерской организации, настройте их.

Дополнительные сведения о настройке ролей см. в разделе [Управление ролями](#) (см. "[Добавление ролей](#)" на стр. 1327) и [Добавление ролей](#) (см. "[Управление ролями](#)" на стр. 1320).

- 4** Добавьте роли, которые могут быть присвоены пользователям в партнерской организации администратором партнера, разделе сведений, связанных с ролями партнера, в записи партнерской организации.

Подробнее о привязке записей см. в разделе [Привязка записей к выбранной записи](#) (на стр. 68).

- 5** Если создаваемая или редактируемая роль для администратора партнера еще не назначена пользователю, действующему в качестве администратора партнера, назначьте роль пользователю.

Дополнительные сведения о назначении ролей пользователям см. в разделе [Настройка пользователей](#) (на стр. 1255).

Управление пользователями в партнерской организации (партнеры)

Перед началом работы. Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Управление пользователями в организации осуществляется на страницах самостоятельного администрирования партнера в Oracle CRM On Demand. Для доступа к этим страницам используется глобальная ссылка "Администрирование", доступная на каждой странице в Oracle CRM On Demand.

Чтобы управлять пользователями в партнерской организации, выполните следующие действия:

- [Настройка пользователей \(партнеры\)](#) (на стр. 1277)
- [Изменение идентификатора пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 1279)
- [Сброс пароля пользователя \(партнеры\)](#) (на стр. 1280)
- [Отключение пользователей \(партнеры\)](#) (см. "[Деактивация пользователей \(партнеры\)](#)" на стр. 1281)

Связанные разделы

Информацию, связанную с полями в записях пользователей, см. в следующих разделах:

- [Поля пользователей](#) (см. "[Пользовательские поля](#)" на стр. 1257)

Настройка пользователей (партнеры)

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

При настройке пользователей следующие поля определяют, к чему пользователь имеет доступ, что он может просматривать и что может делать. Необходимо правильно использовать их.

- **Статус.** При первоначальной настройке пользователя можно разрешить ему немедленный доступ к Oracle CRM On Demand, установив для него статус "Активно" и запросив отправку пользователю необходимых сведений для входа приложением Oracle CRM On Demand после сохранения записи пользователя.

Чтобы пользователь смог получить доступ к Oracle CRM On Demand позже, можно настроить запись пользователя и установить для него статус "Неактивно". Когда позже потребуется разрешить пользователю доступ к Oracle CRM On Demand, необходимо изменить статус пользователя на "Активно" и использовать функциональную возможность сброса пароля для отправки пользователю необходимых сведений для входа по электронной почте.

- **Получатель отчета.** Структура отчетности определяет, к чьим записям имеют доступ менеджеры. Кроме того, она определяет, данные каких пользователей используются в вычислениях для прогнозирования и отчетах для менеджеров и управляющих.

СОВЕТ. В первую очередь вводите пользователей, которые находятся на верхнем уровне иерархии подотчетности.

- **Роль.** Роль пользователя определяет доступ пользователя к вкладкам, функциям, записям и макетам страниц.

ПРИМЕЧАНИЕ. Администратор компании определяет роли, которые могут быть назначены пользователям в организации партнера.

При создании пользователя в организации партнера в поле "Организация партнера" в записи пользователя автоматически вводится название организации партнера, которое нельзя изменить.

Сведения для входа для новых пользователей

Для входа в систему Oracle CRM On Demand новый пользователь должен иметь временный URL-адрес для Oracle CRM On Demand и временный пароль. Можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений для входа во время создания учетной записи пользователя или сделать это позже, как описано далее:

- Чтобы отправить сведения для входа в систему в момент настройки учетной записи пользователя, перед первым сохранением записи пользователя установите флажок "Отправить пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"".

Для немедленной отправки данных пользователю флажок должен быть установлен перед первым сохранением записи. Сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
 - второе сообщение содержит временный пароль и сведения об идентификаторе входа пользователя.
- Чтобы отправить пользователю регистрационные данные позже, не устанавливайте флажок "Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"" при создании записи пользователя.

Позже, когда потребуется отправить пользователю сведения для входа, можно запросить в Oracle CRM On Demand отправку пользователю необходимых сведений, нажав кнопку "Сброс пароля" в записи пользователя. После нажатия кнопки "Сброс пароля" сведения для входа посылаются пользователю по электронной почте двумя частями:

- первое сообщение электронной почты содержит временный URL-адрес;
- во втором письме указан временный пароль.

В этом случае сообщение электронной почты не содержит сведений об идентификаторе пользователя для входа.

Об удалении пользователей

Приложение не позволяет удалять пользователей. При увольнении работника из компании измените "Статус" соответствующего пользователя на "Неактивно".

Следующая процедура описывает настройку участника организации в качестве пользователя в Oracle CRM On Demand.

Процедура настройки пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".

Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.

3 На странице "Список пользователей" выполните одно из следующих действий.

- Чтобы добавить пользователя, нажмите "Создать пользователя".
- Для редактирования информации о пользователе нажмите фамилию пользователя, затем на странице "Сведения о пользователе" нажмите "Правка".

4 На странице "Изменение пользователя" введите требуемую информацию.

Дополнительные сведения см. в разделе [Поля пользователя](#) (см. "Пользовательские поля" на стр. 1257).

5 Сохраните запись.

СОВЕТ. Для ограничения количества отображаемых записей пользователя можно создавать отфильтрованные списки. Дополнительные сведения о отфильтрованных списках см. в разделе [Работа со списками](#) (на стр. 77).

Любой открываемый список записей пользователя содержит только пользователей, соответствующих критериям в фильтре списка и являющихся участниками организации партнера. следующая процедура описывает открытие отфильтрованного списка пользователей.

Чтобы открыть отфильтрованный список пользователей

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".

Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.

3 На странице "Список пользователей" выберите один из вариантов в раскрывающемся списке.

Изменение идентификатора пользователя (партнеры)

Следующая процедура описывает изменение идентификатора для пользователя в организации партнера.

Идентификатор пользователя может содержать не более 50 символов. Этот идентификатор не может включать пробелы или следующие специальные символы:

- Звездочка (*)
- Обратная косая черта (\)
- Знак номера (#)
- Вопросительный знак (?)
- Косая черта (/)

■ Тильда (~)

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Чтобы изменить идентификатор пользователя

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3** На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для данного пользователя.
- 4** На странице "Сведения о пользователе" выберите "Правка".
- 5** На странице "Изменение пользователя" отредактируйте поле "Идентификатор пользователя".
- 6** Сохраните запись.
- 7** На панели заголовка нажмите кнопку "Изменение пароля". Пользователь получит два сообщения электронной почты:
 - одно - с временным паролем, действительным в течение трех дней;
 - другое - с временным адресом URL для Oracle CRM On Demand. Пользователь может войти в систему с временным паролем и создать новый пароль.

Сброс пароля пользователя (партнеры)

В Oracle CRM On Demand пользователи должны выбрать как минимум два секретных вопроса и ввести на них ответы. Эти вопросы и ответы используются в том случае, если пользователь в дальнейшем забудет свой пароль. Если пользователь не помнит ответ на свои секретные вопросы или был заблокирован, но ему требуется немедленный доступ к приложению, администратор может сбросить пароль пользователя.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

ПРИМЕЧАНИЕ. Результат этой процедуры идентичен установке флажка отправки временного пароля по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить" на странице "Изменение пользователя". Прежде чем временный пароль будет отправлен, необходимо настроить роль пользователя и ввести связанную информацию.

Следующая процедура описывает сброс пароля для пользователя в организации партнера.

Процедура сброса пароля пользователя

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, пароль которого требуется сбросить.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Сброс пароля" в строке заголовка.
Прежний пароль пользователя заменяется новым временным паролем. Новый временный пароль отправляется пользователю по электронной почте.

ПРИМЕЧАНИЕ. Это событие записывается в разделе "История регистраций" на странице "Сведения о пользователе".

Деактивация пользователей (партнеры)

Приложение не позволяет удалять пользователя. Вместо этого необходимо сделать пользователя неактивным. Неактивным пользователям не требуется лицензия. Следующая процедура описывает отключение пользователя в организации партнера.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна иметь полномочия на управление пользователями в организации партнера.

Чтобы отключить пользователя

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" выберите "Самостоятельное администрирование партнера".
Откроется страница "Список пользователей", на которой содержится список пользователей, работающих в организации партнера.
- 3 На странице "Список пользователей" нажмите ссылку "Фамилия" для пользователя, которого требуется удалить из системы.
- 4 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Правка".
- 5 На странице "Изменение пользователя" в разделе "Основная информация о пользователе" выберите "Неактивно" в поле "Статус".
- 6 Сохраните запись.

Управление профилем доступа

В Oracle CRM On Demand управление профилями доступа осуществляется на странице "Список профилей доступа" и в мастере профиля доступа. Страницы профиля доступа можно открыть с помощью глобальной ссылки "Администрирование", доступной на каждой странице Oracle CRM On Demand.

Профиль доступа в Oracle CRM On Demand представляет собой именованный набор разрешений для типов основных и связанных записей.

Тип основной записи представляет собой тип записи, который может использоваться как независимый тип записи. *Тип связанной записи* представляет собой тип записи, который должен иметь родительскую запись.

Многие типы основных записей могут использоваться также как тип связанных записей. Например, "Возможности" представляют тип связанных записей. Он основан на типе основной записи "Возможность" и связан с родительскими записями организации, которые основаны на типе записей "Организация".

Разрешение – это возможность чтения, создания, обновления или удаления данных в записях, которые являются экземплярами типов записей. Разрешения называются также правами доступа или уровнями доступа. Можно настроить разрешения непосредственно для каждого типа записи, например организаций, контактов, запросов на обслуживание и т. д. Для некоторых типов записей можно также настроить разрешения для типов связанных записей.

Можно настроить для типов основных и связанных записей много профилей доступа, состоящих из разных разрешений. Чтобы предоставить эти разрешения пользователям, подлинность которых установлена, (включая внешние системы), профили пользователя связываются с ролями, книгами, командами и группами.

В Oracle CRM On Demand предусмотрен набор предварительно определенных профилей доступа. Далее перечислены некоторые из стандартных профилей доступа:

- Правка
- Полный
- Только для чтения
- Профиль доступа по умолчанию для администратора
- Профиль доступа владельца для администратора

Обычно профилям доступа присваиваются имена, позволяющие различать профили доступа по умолчанию и профили доступа владельца. (В списке предварительно определенных профилей доступа существуют пары профилей доступа, в именах которых используются термины *Стандартный* и *владелец*.) Эти термины помогают определить, какие профили пользователя следует использовать в назначениях профилей доступа для ролей пользователя, в которых требуется назначить профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

Профили доступа "Правка", "Полный" и "Только для чтения" являются общими и могут быть присвоены участнику любой роли, команды или книги. Например, можно назначить "Полный" профиль доступа профилю доступа владельца роли "Администратор". Этот профиль дает пользователю с ролью "Администратор" возможность создавать связанные записи для записей верхнего уровня, а также извлекать, обновлять или удалять записи всех основных типов, а также связанные с ними типы записей.

Можно использовать предварительно определенные типы записей, редактировать существующие или создавать пользовательские профили доступа в соответствии с конкретными требованиями компании.

При создании нового профиля доступа существует возможность скопировать существующий профиль доступа, присвоив ему новое имя, а затем отредактировать копию нужным образом.

Для просмотра, создания или пересмотра профилей доступа в компании роль пользователя должна иметь полномочие "Управление пользователями и доступом". Рекомендуется присваивать полномочия на управления доступом только администраторам компании, поскольку профили доступа напрямую затрагивают безопасность защищенных данных.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Профили доступа в ролях](#) (см. "[О профилях доступа в ролях](#)" на стр. 1283)
- [Профили доступа в командах, группах и книгах](#) (см. "[О профилях доступа в командах, группах и книгах](#)" на стр. 1285)
- [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "[О распространении доступа с помощью наследования команд](#)" на стр. 1286)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей основного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи](#)" на стр. 1287)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи](#)" на стр. 1288)
- [Способ определения прав доступа для отображения записей связанного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи](#)" на стр. 1290)
- [Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа](#) (см. "[Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи](#)" на стр. 1292)
- [Работа со страницей списка профилей доступа](#) (на стр. 1294)
- [Уровни доступа для типов основных записей](#) (см. "[Об уровнях доступа для основных типов записей](#)" на стр. 1295)
- [Об уровнях доступа для связанных типов записей](#) (на стр. 1296)
- [Примеры вычислений уровня доступа](#) (см. "[Примеры определения уровней доступа](#)" на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

О профилях доступа в ролях

Каждая роль в Oracle CRM On Demand имеет два назначения профиля доступа:

- Назначение профиля доступа по умолчанию
- Назначение профиля доступа владельца

Можно назначить профиль доступа нескольким ролям, кроме того, один и тот же профиль доступа может быть профилем доступа по умолчанию и профилем доступа владельца для роли. Например, можно назначить профиль доступа "Полный" (один из предварительно определенных профилей доступа) в качестве профиля доступа по умолчанию и профиля доступа владельца для роли "Администратор".

Профили доступа назначаются роли в шаге 3 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Профиль доступа по умолчанию

Профиль доступа по умолчанию для роли определяет права доступа пользователя к записям, не принадлежащим ему, но отображаемым, поскольку для соответствующего типа записей в настройках доступа к типу записей роли пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи".

Если для типа записей роли пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", пользователь не имеет доступа к этому типу записей через роль и профиль доступа по умолчанию для роли никогда не используется для этого типа записей.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа по умолчанию, именуются следующим образом:

имя роли Профиль доступа по умолчанию,

где:

■ *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа по умолчанию для администратора* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Администратор".

Профиль доступа владельца

Профиль доступа владельца в роли определяет права доступа пользователя к записям, владельцем которых является он или его подчиненный.

В соответствии с соглашением о присвоении имен, профили доступа, настраиваемые для назначения в качестве профиля доступа владельца, именуются следующим образом:

имя роли Профиль доступа владельца

где:

■ *имя роли* – имя роли, в которой будет использоваться профиль доступа.

Например, имя *Профиль доступа владельца для менеджера службы сервиса* указывает, что этот профиль доступа определяет права доступа к типам записей и связанным типам записей для роли "Менеджер службы сервиса".

Связанные разделы

Информацию, связанную с профилями доступа, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Информацию, связанную с ролями, см. в следующих разделах:

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)

- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

О профилях доступа в командах, группах и книгах

Профили доступа используются для присвоения прав доступа пользователям, являющимся участниками команд или групп (через книги пользователя), и пользователям, связанным с пользовательскими книгами. (профили доступа назначаются также ролям, как описано в разделе [Профили доступа в ролях](#) (см. "О профилях доступа в ролях" на стр. 1283).) Назначение пользователям профилей доступа для команд и книг обеспечивает им доступ к записям, которые были бы им недоступны, если бы они были ограничены в правах доступа, предоставляемых профилями доступа, которые назначены их роли.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Когда пользователь становится участником команды, книга для этого пользователя добавляется в набор книг пользователей, составляющих команду. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

Группы представляют собой предварительно определенные команды, поддерживаемые для определенных типов записей. Если владелец записи является участником группы, другие участники этой группы автоматически добавляются в команду для этой записи. Когда участники группы добавляются в команду, в команде для них устанавливается профиль доступа "Полный". Владелец записи может затем отредактировать назначение профиля доступа команды для каждого участника группы и назначить данному пользователю другого профиля доступа команды.

Каждой книге пользователя должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям, к которым он может получить доступ благодаря участию в команде. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения участникам команды.

Аналогично, каждому пользователю, связанному с пользовательской книгой, должен быть присвоен профиль доступа, который определяет права доступа пользователя к записям в этой пользовательской книге. Установив флажок "Могут быть предоставлены членам команды" в профиле доступа, можно сделать любой профиль доступным для назначения связи пользователя с книгой.

Дополнительные сведения о книгах пользователей и пользовательских книгах см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)

- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

О распространении доступа с помощью наследования команд

Для контактов и возможностей, связанных с родительской организацией доступен вариант наследования для команды. Для других типов отношений в команде наследование для команды не поддерживается.

ПРИМЕЧАНИЕ. Когда пользователь становится участником команды, книга этого пользователя добавляется в набор книг пользователей, составляющих команду.

Наследование для команды определяется флажком "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании". Если этот флажок на странице "Профиль компании" установлен, участие в командах организаций, контактов и возможностей наследуется следующим образом.

- Если контакт связан с родительской организацией:
 - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды контакта при условии, что в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
 - Владелец организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде контакта, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- Если возможность связана с родительской организацией:
 - Каждый участник команды для организации (включая владельца компании) становится участником команды возможности при условии, что в поле "Доступ возможности" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
 - Владелец организации по умолчанию присваивается профиль доступа "Полный" для участия в команде возможности, даже если профиль доступа "Полный" отключен.
- При добавлении нового участника в команду организации:
 - Каждый новый участник становится также участником команды контакта для каждого контакта, связанного с организацией, при условии, что в поле "Доступ контакта" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
 - Новый участник становится также участником команды возможности для каждой возможности, связанной с организацией, при условии, что в поле "Доступ возможности" в записи пользователя для команды организации определен профиль доступа.
- При изменении владельца организации:
 - Новый владелец становится участником команд возможностей и контактов для всех связанных записей возможностей и контактов.
 - Предыдущий владелец организации остается в командах возможностей и контактов, в которые он уже был добавлен.
- При удалении пользователя из команды организации это пользователь остается участником команд возможностей и контактов, в которые был добавлен с использованием функции наследования для команды.

В результате наследования для команды участникам команды организации, которые становятся участниками команд контактов и возможностей для соответствующих контактов и возможностей, может быть присвоено слишком много прав доступа. В этом случае можно снять флажок "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании".

Если флажок "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании" не установлен, участие в командах организаций, контактов и возможностей отражается следующим образом.

- Поля доступа контакта и возможности в записях пользователя в командах организаций не отображаются.
- Пользователи, добавленные как новые участники команд организаций, не добавляются в команды контактов и возможностей для контактов и возможностей, добавленных в организацию.
- Если флажок "Разрешить наследование для родительской команды" на странице "Профиль компании" был ранее установлен в профиле компании, пользователи, ставшие участниками команд с помощью функции наследования для команды, остаются участниками этих команд.

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand не существует различий между пользователями, добавленными в команду с помощью функции наследования для команды и вручную (то есть книги пользователей, добавленных в команду с помощью функции наследования для команды, обрабатываются так же, как книги пользователей, добавленных в команду вручную).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи

Когда пользователь пытается просмотреть список записей основного типа, щелкнув вкладку, выполняя поиск или с помощью веб-службы, для определения прав доступа пользователя к записям данного типа в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с полномочиями роли пользователя.
- Oracle CRM On Demand определяет разрешения, присвоенные пользователю в соответствии с настройками типа записи в роли пользователя ("Имеет доступ", "Можно создать" и "Можно прочитать все записи").

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа и для данного типа записей в роли пользователя выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может просматривать все записи данного типа.

Если полномочия пользователя позволяют работать с записями данного типа, но для данного типа записей в роли пользователя не выбрана настройка "Можно прочитать все записи", пользователь может

просматривать все записи данного типа, владельцем которых он является, а также все записи данного типа, разрешение на просмотр которых дано ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:

- Иерархия отчетности
- Участие для пользовательских книг
- Делегирование пользователя
- Участие в команде

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию основной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные в соответствии с профилем доступа в роли пользователя:
 - Если пользователь является владельцем записи, используется его профиль доступа владельца.
 - Если пользователь не является владельцем записи, но для типа записи в роли пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", используется профиль доступа пользователя по умолчанию.
- Oracle CRM On Demand определяет уровни доступа, присвоенные ему благодаря одному из следующих компонентов управления доступом:
 - Иерархия отчетности
 - Участие для пользовательских книг
 - Делегирование пользователя
 - Участие в команде

В оставшемся разделе содержатся дополнительные сведения о том, как в Oracle CRM On Demand определяются уровни доступа, соответствующие иерархии отчетности, участием в пользовательских книгах, делегированию пользователя и участию в команде. В Oracle CRM On Demand всегда используется наиболее разрешительный уровень доступа из всех этих компонентов, поэтому это необходимо учитывать при создании профилей доступа и назначения их пользователям, книгам и командам.

Комбинация разрешений на доступ для записи определяет возможные действия пользователя с записью. Если пользователь имеет доступ хотя бы для чтения записи, отображаются сведения о записи. В противном случае будет показано сообщение об ошибке.

Права доступа из иерархии отчетности

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены в соответствии с положением пользователя в иерархии отчетности, для каждого подчиненного пользователя в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если подчиненный является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца для текущего пользователя.
- Если подчиненный является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному как участнику команды.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если подчиненный не является владельцем записи или участником команды для записи, подчиненный не участвует в вычислении доступа.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все права доступа подчиненного, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

Права доступа из участия в пользовательских книгах

Для определения прав доступа, которые могут быть предоставлены в соответствии с принадлежностью пользователя к пользовательским книгам, в Oracle CRM On Demand учитывается следующее:

- Если запись связана с какой-либо книгой, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа записи из профиля доступа, назначенного пользователю как участнику этой книги.
- Если запись связана с дочерней книгой в многоуровневой иерархии книг (включающей, например, прародительскую, родительскую и дочернюю книги), уровень доступа определяется следующим образом:
 - Если пользователь является участником всех трех книг, уровень доступа определяется на основании профилей доступа пользователя в каждой из этих книг (прародительской, родительской и дочерней).
 - Если пользователь является участником только прародительской книги, уровень доступа берется из профиля доступа пользователя в прародительской книге.

В любом случае, если для записи определен один или несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется уровень доступа, унаследованный из типа основной записи. Если у записи несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", используется объединение уровней доступа, унаследованных из типов основных записей всех профилей доступа. Затем в Oracle CRM On Demand производится окончательный расчет прав доступа с учетом всех уровней доступа, обусловленных принадлежностью к книгам, и определяется наиболее широкий уровень доступа, который можно предоставить пользователю.

Права доступа из делегирования пользователя

Чтобы определить права доступа, которые могут быть присвоены исходя из делегирования пользователя, Oracle CRM On Demand учитывает для каждого делегирующего (то есть каждого пользователя, для которого текущий пользователь является делегатом):

- Если делегирующий является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца делегирующего.
- Если делегирующий является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного делегирующему в команде.
- Если подчиненный делегирующего является владельцем записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа владельца подчиненного.
- Если подчиненный делегирующего является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа, назначенного подчиненному в команде.

Затем Oracle CRM On Demand рассматривает все уровни доступа делегирования пользователя, которые учитываются в вычислении, и рассчитывает наиболее разрешительный уровень доступа, который может быть присвоен пользователю.

Права доступа из участия в команде

Если пользователь является участником команды записи, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа основной записи из профиля доступа в участии пользователя в команде.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи

Если пользователь успешно просматривает страницу сведений для записи, для определения связанных записей, которые он тоже может просматривать, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс.

- Oracle CRM On Demand проверяет, имеет ли роль пользователя необходимые полномочия для просмотра типа записи. Если это не так, записи данного типа связанных записей не отображаются.
- Если тип связанной записи основан на типе основной записи, Oracle CRM On Demand проверяет, установлен ли флажок "Имеет доступ" для типа связанной записи. Если флажок не установлен, записи данного типа связанной записи не отображаются.

- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:
 - Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
 - Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется.

В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:

- Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.
- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Поэтому Oracle CRM On Demand извлекает уровни доступа для типа связанной записи из профилей доступа для родительской записи из всех применимых компонентов управления доступом.

- Затем Oracle CRM On Demand оценивает все связанные уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта", и определяет, какие записи будут отображены, в зависимости от следующих условий.
 - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" не найден:
 - Если наиболее разрешительным уровнем доступа является уровень "Нет доступа", связанные записи не отображаются.
 - Если наиболее разрешительным уровнем доступа является любой иной уровень, отображаются все связанные записи, включая те, на просмотр которых у текущего пользователя нет разрешения.
 - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя установлен флажок "Можно прочитать все записи", отображаются все связанные записи.
 - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" найден и для типа связанной записи в роли текущего пользователя не установлен флажок "Можно прочитать все записи", набор отображаемых связанных записей включает все записи, соответствующие одному из перечисленных ниже условий:

- Текущий пользователь является владельцем связанной записи.
- Текущий пользователь является участником команды в связанной записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к записи.
- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи

Если пользователь пытается выполнить обновление, удаление или детализацию связанной записи для просмотра дополнительных сведений, для определения действий, которые может выполнить с записью пользователь, в Oracle CRM On Demand используется следующий процесс:

- Если владельцем родительской записи является текущий пользователь, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является подчиненный текущего пользователя, Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа владельца текущего пользователя.
- Если владельцем родительской записи является несвязанный пользователь:
 - Если для типа связанной записи в роли текущего пользователя выбран параметр "Можно прочитать все записи", Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи из профиля доступа текущего пользователя по умолчанию.
 - Если параметр "Можно прочитать все записи" для типа связанной записи в роли текущего пользователя не выбран, профиль доступа текущего пользователя по умолчанию не используется.

В этом случае текущий пользователь получает доступ к странице сведений родительской записи одним или несколькими описанными далее способами:

- Текущий пользователь является участником команды в родительской записи.
- Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к родительской записи.

- Текущий пользователь является участником книги, которая содержит родительскую запись, или родительская запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
- Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к родительской записи.

Если доступ к связанной записи присваивается через контекст родительской записи, Oracle CRM On Demand извлекает соответствующий уровень доступа для типа связанной записи из профилей доступа всех применимых компонентов управления доступом.

- Для связанной записи Oracle CRM On Demand извлекает также уровни доступа из отношения текущего пользователя к связанной записи, если справедливо одно из следующих условий:
 - Текущий пользователь является участником команды в связанной записи. Если текущий пользователь является владельцем связанной записи, пользователь также является участником команды, поэтому используется профиль доступа владельца.
 - Текущий пользователь имеет прямого или косвенного подчиненного, имеющего доступ к связанной записи.
 - Текущий пользователь является участником книги, которая содержит связанную запись, или связанная запись находится во вложенной книге для книги, в которой текущий пользователь является участником.
 - Текущий пользователь был делегирован другим пользователем, у которого есть доступ к связанной записи.
 - Затем Oracle CRM On Demand оценивает все применимые уровни доступа, чтобы определить, существует ли в наборе уровней доступа уровень доступа "Наследование основного объекта":
 - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) найден в наборе применимых уровней доступа, тип связанной записи наследует настройки роли собственного типа основной записи и настройки доступа. Настройка уровня доступа "Наследование основного объекта" определяет действия, которые пользователь может выполнить с записью. Если Oracle CRM On Demand обнаруживает несколько уровней доступа "Наследование основного объекта", определяется комбинация уровней доступа. Дополнительные сведения об уровне доступа "Наследование основного объекта" и его комбинациях см. в разделе [Уровни доступа для типов связанных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для связанных типов записей" на стр. 1296).
 - Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) не найдена в наборе применимых уровней доступа и если тип связанной записи имеет соответствующий тип основной записи, Oracle CRM On Demand определяет пересечение уровней доступа для типа основной и связанной записи.
- Например, если уровень доступа типа связанной записи "Возможности" имеет значение "Только чтение", а уровень доступа для соответствующего типа основной записи "Возможность" значение "Чтение/Изменение", пересечением уровней доступа будет уровень "Только чтение".

Комбинация всех результирующих уровней доступа для типа связанной записи определяет действия, которые пользователь может выполнить с записями данного типа.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Работа со страницей списка профилей доступа

На странице "Список профилей доступа" можно выполнить действия, перечисленные в следующей таблице.

Операция	Действия пользователя
Добавление нового профиля доступа	<p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" нажмите кнопку "Создать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения о мастере профиля доступа см. в разделе Настройка профилей доступа (на стр. 1317).</p>
Добавление нового профиля доступа путем копирования существующего профиля доступа	<p>В меню на уровне записи рядом с именем профиля доступа выберите команду "Копировать". Будет открыт мастер профиля доступа.</p> <p>Дополнительные сведения о мастере профиля доступа см. в разделе Настройка профилей доступа (на стр. 1317).</p>
Отключение профиля доступа	<p>Установите флажок "Отключено" для профиля доступа.</p> <p>После отключения профиль доступа не может использоваться в любых новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает действовать для ранее установленных связей с ролями, командами или книгами, пока им не будет назначен другой профиль доступа.</p>
Выбор языка для просмотра списка профилей доступа	<p>В строке заголовка на странице "Список профилей доступа" в поле "Язык перевода" выберите язык, на котором требуется просмотреть список профилей доступа. Можно просматривать список на любом из поддерживаемых для компании в Oracle CRM On Demand языков.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Если для существующего профиля доступа отсутствует переведенное имя, это имя не переводится и отображается в скобках.</p>

С помощью поиска по алфавиту можно отфильтровать список профилей доступа. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Об уровнях доступа для основных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов основных записей, установив уровни доступа на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).

Уровни доступа представляют нижний уровень разрешений, которые могут быть присвоены типу записи. Для каждого типа основной записи определяются права доступа для любого пользователя, наследующего этот профиль доступа через один или несколько компонентов управления доступом (роли, иерархия отчетности, команды и книги). Например, когда пользователь выполняет детализацию возможности из списка возможностей, права доступа, позволяющие пользователю просматривать сведения о возможности и выполнять операции, определяются уровнем доступа для типа основной записи "Возможность", заданном на шаге 2 в мастере профиля доступа.

Описание в этом разделе уровней доступа для типов основных записей относится к функциональной возможности уровней доступа при их обособленной работе. Записи, которые может просматривать пользователь, и операции, которые он может с ними выполнять, определяются комбинацией одного или нескольких уровней доступа, которые применяются к записям через один ли несколько профилей доступа.

Типы записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, заданным по умолчанию. Для типов основных записей по умолчанию задан параметр настройки "Только чтение". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Для каждого типа основной записи может быть задан один из следующих уровней доступа.

- **Только чтение.** Этот уровень запрещает пользователю выполнять операции, например редактирование или удаление основной записи.
- **Чтение/Изменение.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать и редактировать основные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Этот уровень доступа позволяет пользователю просматривать, редактировать и удалять основные записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Разрешение на создание записей основного типа не определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера профиля доступа. Оно определяется параметром, заданным на шаге 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Управление ролями](#) (на стр. 1320).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "[Управление профилем доступа](#)" на стр. 1282)

- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Об уровнях доступа для связанных типов записей

Можно присвоить или отменить права доступа для типов связанных записей на шаге 2 в мастере профиля доступа. Дополнительные сведения об использовании мастера профиля доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).

Типы связанных записей, управление которыми осуществляется с помощью специальных полномочий, отображаются во всех профилях доступа с уровнем доступа, по умолчанию заданным как "Нет доступа". Чтобы присвоить пользователям уровень доступа, который требуется им для различных типов записей, необходимо изменить настройку по умолчанию.

Например, тип записи "Пользовательский объект 04" является типом связанной записи в родительском типе записи "Возможность". В профиле доступа "Полный" для типа связанной записи "Пользовательский объект 04" по умолчанию задан уровень доступа "Нет доступа". В результате пользователь, являющийся участником команды для возможности с профилем доступа "Полный" не может видеть типы связанных записей, основанные на типе связанной записи "Пользовательский объект 04". Чтобы пользователь смог просматривать записи пользовательского объекта 04 в записях возможности, необходимо изменить уровень доступа по умолчанию.

Содержание раздела:

- Отношения записей
- Параметры уровня доступа для типов связанных записей

Отношения записей

Отношение между типом родительской записи и типом ее связанной записи (дочерней записи) определяет параметры уровня доступа, доступные для назначения типу связанной записи.

Существуют следующие типы отношений и параметры уровня доступа:

- **Отношение "один-много".** В отношении "один-много" дочерние записи основаны на типе основной записи и одна родительская запись может иметь много дочерних. Например, на странице сведений, связанных с организацией, "Возможности" представляют тип связанной записи, которой соответствует тип основной записи "Возможность". Для отношения "один-много" возможны следующие уровни доступа:
 - Представление
 - Только чтение
 - Нет доступа
 - Наследование основного объекта

ПРИМЕЧАНИЕ. Уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен только для некоторых отношений "один-много".

- **Отношение "один-дочерние".** Отношение "один-дочерние" подобно отношению "один-много", в котором родительская запись может иметь много дочерних записей. Однако в отношении

"один-дочерние" дочерние записи основаны на типе записи, у которого нет соответствующего типа основной записи. Примерами типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи, могут служить "Дополнения", "Заметки" и "Команды".

ПРИМЕЧАНИЕ. Исключением из этого правила является отношение между дочерними записями контактов для возможности. Хотя тип записи "Контакт" имеет соответствующий тип основной записи, отношение между возможностью и контактами – это отношение "один-дочерние". Пользователи могут добавлять существующие контакты в возможность или удалять контакты из возможности, но не могут создавать новые контакты из возможности.

Для отношения "один-дочерние" возможны следующие уровни доступа:

- Чтение/Создание
- Чтение/Создание/Изменение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление
- Только чтение
- Нет доступа
- Полное
- **Отношение "один-только чтение".** Отношение "один-только чтение" подобно отношению "один-дочерние". Однако, как следует из названия отношения, пользователи не могут редактировать или создавать дочерние записи в отношении "один-только чтение". Примером типа связанной записи без соответствующего типа основной записи может служить отслеживание операций. Тип записи "Отслеживание операций" создается в Oracle CRM On Demand автоматически. Для отношения "один-только чтение" возможны следующие уровни доступа:
 - Только чтение
 - Нет доступа
- **Отношения "много-много".** Отношения "много-много" – это отношение между двумя типами основных записей, в которых записи в каждом типе могут быть родительскими или дочерними записями по отношению друг к другу в зависимости от способа просмотра отношения. Например, организация может иметь много контактов. И наоборот, контакт может иметь много организаций. Для отношения "много-много" возможны следующие уровни доступа:
 - Чтение/Создание
 - Только чтение
 - Представление
 - Нет доступа
 - Наследование основного объекта
 - Добавление/наследование основного объекта
 - Добавление/удаление/наследование основного объекта

ПРИМЕЧАНИЕ. Уровни доступа "Добавление/наследование основного объекта" и "Добавление/удаление/наследование основного объекта" доступны только для избранных отношений "много-много".

Параметры уровня доступа для типов связанных записей

Далее перечислен полный набор параметров уровня доступа для типов связанных записей.

- **Нет доступа.** Параметр "Нет доступа" доступен для всех типов связанных записей. Он запрещает пользователю просмотр записей в связанном списке.
- **Только чтение.** Этот уровень доступа запрещает пользователю редактировать связанные записи в строке родительской записи.
- **Чтение/Создание.** Уровень доступа "Чтение/Создание" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние" или являются частью отношений "много-много". Для записей "один-дочерние" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, но не разрешает редактировать или удалять записи. Для отношений "много-много" уровень доступа "Чтение/Создание" позволяет пользователю связывать существующую запись как дочернюю для родительской записи, но не разрешает удалять существующую связь.
- **Чтение/Создание/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" доступен для типов связанных записей, которые являются записями отношения "один-дочерние". Он позволяет пользователю создавать новую запись или выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений и редактировать запись при необходимости. Уровень доступа "Чтение/Создание/Изменение" не позволяет удалять дочерние записи.
- **Чтение/Изменение.** Уровень доступа "Чтение/Изменение" возможен для всех отношений кроме связанных записей, которые доступны только для чтения в отношениях "один-только чтение". Уровень доступа "Чтение/Изменение" позволяет пользователю просматривать и изменять связанные записи.
- **Чтение/Изменение/Удаление.** Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" доступен для типов связанных записей, которые являются дочерними записями в отношении "один-дочерние". Он позволяет пользователю выполнять детализацию по существующим записям для просмотра подробных сведений, редактировать или удалять запись. Уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление" не позволяет создавать новые дочерние записи.
- **Полный.** Уровень доступа "Полный" доступен для типов связанных записей, не имеющих соответствующего типа основной записи. Для таких типов записей уровень доступа "Полный" позволяет пользователю создавать, просматривать, редактировать и удалять записи.
- **Просмотр.** Уровень доступа "Просмотр" доступен для типов связанных записей только в отношениях "один-много" и "много-много". Если выбран уровень доступа "Просмотр", тип связанной записи наследует настройки уровня доступа типа ее собственной основной записи (не уровень доступа типа родительской записи в отношении). Например, если "Просмотр" является уровнем доступа для связанного типа записи "Возможность" в типе родительской записи "Организация", каждая связанная запись возможности наследует уровень доступа из основной записи возможности, а не из родительского типа записи "Организация".
- **Наследование основного объекта.** Уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен только для некоторых типов связанных записей из отношений "один-много" и "много-много". Он подобен уровню доступа "Просмотр", в котором тип связанной записи наследует настройки уровня доступа типа ее собственной основной записи. Однако если выбран уровень "Наследование основного объекта" и профиль доступа связан с ролью, тип связанной записи наследует настройки роли и настройки доступа типа основной записи.

Например, если для связанного типа записей "Возможность" в типе родительской записи "Организация" в профиле доступа задан уровень доступа "Наследование основного объекта",

каждая связанная запись возможности наследует уровень доступа из основной записи возможности, а не из родительской записи организации. К тому же, если профиль доступа связан с ролью, связанная запись возможности также наследует настройку параметра "Можно прочитать все записи" для роли. Настройка роли и уровень доступа вместе определяют, какие записи может просматривать пользователь в списке связанных записей возможности на странице сведений об организации. В зависимости от того, является ли текущий пользователь владельцем записи организации, для определения связанных записей, доступных пользователю, в Oracle CRM On Demand используется либо профиль доступа по умолчанию, либо профиль доступа владельца:

- Если параметр настройки "Можно прочитать все записи" для типа записи "Бизнес-возможность" в роли не выбран, пользователь не будет видеть никаких связанных записей бизнес-возможности, просмотр которых ему не разрешен.
- Если для типа записи "Возможность" в роли выбран параметр настройки "Можно прочитать все записи", пользователь увидит все связанные записи возможности в записи организации.

Для отношений "много-много" выбор уровня доступа "Наследование основного объекта" означает, что пользователь не может добавлять или удалять отношение между двумя существующими записями. Однако уровень доступа "Наследование основного объекта" доступен также в комбинации с правом доступа на добавление или с правами доступа на добавление и удаление.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если уровень доступа "Наследование основного объекта" (или любая из его комбинаций) будет обнаружен в любом из профилей, используемых для типа связанной записи, настройка "Наследование основного объекта" имеет приоритет. Например, если найдены два уровня, "Просмотр" и "Наследование основного объекта", уровень доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровень доступа "Просмотр". Если найдены три уровня, "Наследование основного объекта", "Только чтение" и "Просмотр", право доступа "Наследование основного объекта" переопределяет уровни доступа "Просмотр" и "Только чтение".

- **Добавление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с родительской записью. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи. Уровень доступа "Добавление/наследование основного объекта" не позволяет пользователю удалять существующую связанную запись.
- **Добавление/удаление/наследование основного объекта.** Уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" возможен для связанных записей, разделяющих отношение "много-много" с родительской записью. Элемент "Наследование основного объекта" уровня доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" работает так же, как уровень доступа "Наследование основного объекта". Однако уровень доступа "Добавление/удаление/наследование основного объекта" позволяет пользователю также связывать существующую связанную запись с родительской записью или удалять (отменять) связь между записями. Когда пользователь удаляет связь для связанной записи, запись не удаляется и сохраняется в базе данных. Если связанная запись успешно добавлена, эта запись наследует уровень доступа ее основной записи.

В следующей таблице показаны отношения, для которых разрешен уровень доступа "Наследование основного объекта". Отношения в этой таблице относятся к типу "один-ко-многим".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если текущий уровень доступа для всех отношений, обозначенных в следующей таблице, имеет значение "Просмотр", рекомендуется изменить уровень доступа с "Просмотр" на "Наследование основного объекта".

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Организация	Бизнес-планы
Организация	Вызовы
Организация	Завершенные операции
Организация	Пользовательский объект 04 и выше
Организация	Цели
Организация	Открытые операции
Организация	Возможности
Организация	Компании плана
Аккредитация	Запросы на аккредитацию
Аккредитация	Пользовательский объект 04 и выше
Операция	Пользовательский объект 04 и выше
Операция	Ответы на сообщения
Заявка	Операции
Профиль брокера	Пользовательский объект 04 и выше
Бизнес-план	Запросы на аккредитацию
Бизнес-план	Операции
Бизнес-план	Бизнес-планы
Бизнес-план	Запросы на сертификацию
Бизнес-план	Пользовательский объект 04 и выше
Бизнес-план	Цели
Бизнес-план	Компании плана
Бизнес-план	Контакты плана
Бизнес-план	Сделки плана
Кампания	Завершенные операции

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Кампания	Пользовательский объект 04 и выше
Кампания	Открытые операции
Сертификация	Запросы на сертификацию
Сертификация	Пользовательский объект 04 и выше
Требование	Операции
Контакт	Запросы на сертификацию
Контакт	Зачисления на курс
Контакт	Пользовательский объект 04 и выше
Контакт	Регистрации на экзамен
Контакт	Цели
Контакт	Контакты плана
Курс	Зачисления на курс
Курс	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 01	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 02	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательский объект 03	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательские объекты 04 и выше	Операции
Пользовательские объекты 04 и выше	Пользовательский объект 04 и выше
Пользовательские объекты 04 и выше	Возможности
Регистрация сделки	Операции
Регистрация сделки	Пользовательский объект 04 и выше
Дилер	Завершенные операции
Дилер	Пользовательский объект 04 и

Тип родительской записи	Тип связанной записи
	выше
Дилер	Открытые операции
Дилер	Возможности
Экзамен	Пользовательский объект 04 и выше
Экзамен	Регистрации на экзамен
Финансовая организация	Операции
Финансовая организация	Возможности
Финансовый план	Операции
Финансовый план	Возможности
Фонд	Операции
Фонд	Пользовательский объект 04 и выше
Запрос фонда	Завершенные операции
Запрос фонда	Пользовательский объект 04 и выше
Запрос фонда	Открытые операции
Домохозяйство	Пользовательский объект 04 и выше
Отчет об аудите запасов	Запасы образцов
Период учета запасов	Запасы образцов
Зацепка	Завершенные операции
Зацепка	Пользовательский объект 04 и выше
Зацепка	Открытые операции
Запрос ФРР	Операции
Запрос ФРР	Пользовательский объект 04 и выше
Мероприятие медицинского образования	Завершенные операции
Мероприятие медицинского образования	Пользовательский объект 04 и выше

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Мероприятие медицинского образования	Открытые операции
План обмена сообщениями	Ответы на сообщения
План обмена сообщениями	Позиции плана сообщений
Позиция плана сообщений	Ответы на сообщения
Позиция плана сообщений	Отношения между позициями плана сообщений
Цель	Запросы на аккредитацию
Цель	Операции
Цель	Запросы на сертификацию
Цель	Зачисления на курс
Цель	Пользовательский объект 04 и выше
Цель	Регистрации на экзамен
Цель	Цели
Цель	Возможности
Бизнес-возможность	Завершенные операции
Бизнес-возможность	Пользовательский объект 04 и выше
Бизнес-возможность	Открытые операции
Бизнес-возможность	Сделки плана
Бизнес-возможность	Дополнительные возможности
Партнер	Запросы на аккредитацию
Партнер	Бизнес-планы
Партнер	Завершенные операции
Партнер	Зачисления на курс
Партнер	Пользовательский объект 04 и выше
Партнер	Регистрации на экзамен
Партнер	Открытые операции
Период	Бизнес-планы

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Период	Цели
Полис	Операции
Полис	Пользовательский объект 04 и выше
Полис	Возможности
Портфель	Завершенные операции
Портфель	Пользовательский объект 04 и выше
Портфель	Открытые операции
Программа	Пользовательский объект 04 и выше
Программа	Возможности
Транзакция с пробам	Позиции транзакции
Запрос на обслуживание	Завершенные операции
Запрос на обслуживание	Пользовательский объект 04 и выше
Запрос на обслуживание	Открытые операции
Решение	Пользовательский объект 04 и выше
Решение	Отношения между позициями плана сообщений
Решение	Позиции плана сообщений
Запрос особых цен	Операции
Запрос особых цен	Пользовательский объект 04 и выше
Транспортное средство	Пользовательский объект 04 и выше

В следующей таблице показаны отношения, для которых доступен уровень доступа "Наследование основного объекта" и его комбинации ("Наследование основного объекта", "Добавление/наследование основного объекта", "Добавление/удаление/наследование основного объекта"). Отношения в данной таблице относятся к типу "многие-ко-многим".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в данный момент для каких-либо отношений с типом "многие-ко-многим", обозначенным в следующей таблице, используется уровень доступа "Чтение/Создание", рекомендуется изменить этот уровень на одну из комбинаций "Наследование основного объекта" связанных типов записей.

Тип родительской записи	Тип связанной записи
Кампания	Возможности
Контакт	Вызовы
Контакт	Завершенные операции
Контакт	Открытые операции
Контакт	Возможности
Пользовательский объект 01	Завершенные операции
Пользовательский объект 01	Открытые операции
Пользовательский объект 01	Возможности
Пользовательский объект 02	Завершенные операции
Пользовательский объект 02	Открытые операции
Пользовательский объект 02	Возможности
Пользовательский объект 03	Завершенные операции
Пользовательский объект 03	Открытые операции
Пользовательский объект 03	Возможности

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- [Примеры определения уровней доступа](#) (на стр. 1305)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Примеры определения уровней доступа

Следующие ссылки позволяют ознакомиться с некоторыми примерами вычисления прав доступа пользователей в Oracle CRM On Demand.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 1306)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 1311)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 1314)

Права доступа в примерах основаны на определенных концентрациях ролей пользователей, профилей доступа и других компонентах управления доступом. В Oracle CRM On Demand права доступа для пользователей с проверкой подлинности вычисляются каждый раз при взаимодействии пользователя с приложением. Права доступа в Oracle CRM On Demand определяются согласно роли пользователя и всем профилям доступа, применимым в соответствии с профилями доступа владельца, профилями доступа по

умолчанию, иерархиями отчетности, участием в пользовательских книгах, делегированием пользователя и участием в команде, которые именуются *компонентами управления доступом*.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователи могут быть работниками данной компании или организации партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, обращающиеся к Oracle CRM On Demand.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об управлении профилями](#) (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317)

Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Да
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Бизнес-возможности	Просмотр
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Не применимо	Не применимо

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Бизнес-возможности	Просмотр
Бизнес-возможность	Только чтение	Не применимо	Не применимо

В этом примере вычисления прав доступа предполагается, что флажок "Разрешить наследование для родительской команды" в профиле компании не установлен. Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование для родительской команды" см. в разделе [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 1286).

Дэвид Блум также имеет в компании роль продавца и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1		
Сведения об организации		
Имя организации:	Организация 1	
Владелец:	Джонатан Хоуп	
Возможности		
Имя возможности		Владелец
Возможность X		Аманда Якобсен
Возможность Y		Дэвид Блум
Команда для организации		
Фамилия	Имя	Доступ к организации
Хоуп	Джонатан	Владелец

Просмотр связанной записи в примере 1

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- 1** В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.

В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Просмотр".

- Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.

В данном примере – нет

Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2** Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли пользователя для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности.

Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

- 3 Затем Oracle CRM On Demand проверяет все найденные уровни доступа или определяет самый разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительный уровень доступа из найденных "Просмотр". Уровень доступа "Наследование основного объекта" отсутствует, поэтому отображаются все дочерние записи возможностей, включая те, для которых у пользователя нет разрешения на просмотр.

Действия со связанными записями в примере 1

Когда пользователь пытается выполнить действие со связанной записью, Oracle CRM On Demand должен определить, имеет ли пользователь соответствующие права доступа для этого действия. В этом примере Аманда может попытаться прочесть сведения о записи, изменить или удалить запись. Рассмотрим два случая.

- В случае 1 Аманда пытается выполнить действие с возможностью X.

- В случае 2 Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y.

Случай 1. Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, владельцем которой она является.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.

В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.

- Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.

В этом примере ответ – да. Аманда является владельцем возможности и, соответственно, участником команды для возможности. Уровень доступа для типа основной записи возможности из профиля доступа Аманды по умолчанию (профиль доступа по умолчанию для продавца) имеет значение "Чтение/Изменение/Удаление".

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".

Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность", поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

- 3 Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае наиболее разрешительным является уровень доступа "Чтение/Изменение/Удаление".

Случай 2. Аманда пытается выполнить действие с возможностью Y, владельцем которой является Дэвид Блум.

Права доступа Аманды проверяются в Oracle CRM On Demand следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в разных компонентах управления доступом обнаруживается несколько уровней доступа, все они учитываются при вычислении прав доступа.

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи возможностей.

В этом примере – нет. Хотя Аманда может просматривать запись родительской организации, поскольку используется ее профиль доступа по умолчанию, для записи возможности ее профиль по умолчанию не используется.

- Определяется, относится ли запись возможности к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды для возможности.

В данном примере – нет

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи "Возможность".

Полномочия не позволяют управлять записями с типом "Возможность", поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В данном примере – нет

- Затем в Oracle CRM On Demand проверяются все найденные уровни доступа и определяется наиболее разрешительный уровень. В данном случае окончательным уровнем доступа будет уровень "Чтение/Изменение/Удаление".

Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 1311)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 1314)

Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере Аманда Якобсен в своей компании имеет роль продавца. Аманда может создавать новые организации и видеть все другие записи организаций. Ей разрешено создавать возможности, но она может видеть только возможности, владельцем которых она является или на просмотр которых у нее есть соответствующее разрешение.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Да
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Роль продавца обеспечивает Аманде полный контроль над создаваемыми ею организациями и возможностями и ограничивает ее права на работу с записями, владельцем которых она не является. Для роли продавца требуются два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Бизнес-возможности	Наследование основного объекта
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Не применимо	Не применимо

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Бизнес-возможности	Наследование основного объекта
Бизнес-возможность	Только чтение	Не применимо	Не применимо

В этом примере вычисления прав доступа предполагается, что флажок "Разрешить наследование для родительской команды" в профиле компании не установлен. Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование для родительской команды" см. в разделе [Распространение доступа путем наследования для команды](#) (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 1286).

Дэвид Блум также имеет в этой же компании роль продавца и те же права доступа, что и Аманда.

Аманда является владельцем возможности X, связанной с организацией 1. Дэвид создает возможность Y и также связывает ее с организацией 1. Аманда не является участником команды для возможности.

Когда Аманда просматривает список организаций в ее компании, она может видеть все организации, поскольку ее роль обеспечивает ей возможность видеть все организации, в том числе те, владельцем которых она не является. В следующей таблице показаны записи, которые увидит Аманда, если щелкнет имя "Организация 1" для детализации записи. В этом примере показаны только значимые поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1		
Сведения об организации		
Имя организации:	Организация 1	
Владелец:	Джонатан Хоуп	
Возможности		
Имя возможности		Владелец
Возможность X		Аманда Якобсен
Команда для организации		
Фамилия	Имя	Доступ к организации

Сведения об организации: организация 1		
Хоуп	Джонатан	Владелец
Блум	Дэвид	Участник

Просмотр связанной записи в примере 2

Чтобы определить, какие связанные записи возможности для организации сможет увидеть Аманда в этом примере, Oracle CRM On Demand проверяет права доступа Аманды следующим образом:

- 1 В Oracle CRM On Demand все применимые уровни доступа для типа связанной записи для возможности в этой записи родительской организации проверяются следующим образом:

- Определяется, является ли Аманда владельцем родительской организации.

В данном примере – нет

- Определяется, позволяет ли роль Аманды читать все записи организаций.

В этом примере – да. Роль Аманды позволяет ей читать все записи организаций, поэтому Аманда может просматривать организацию. Поскольку Аманда не является владельцем родительской организации, используется ее профиль доступа по умолчанию. В профиле доступа по умолчанию для Аманды задан уровень доступа для типа связанной записи возможности "Наследование основного объекта".

- Определяется, относится ли родительская запись к книге, участником которой является Аманда.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли Аманда участником команды для организации.

В данном примере – нет

- Определяется, является ли кто-то из подчиненных Аманды (прямых или косвенных) участником команды организации.

В данном примере – нет

Если ответ на этот вопрос – "да" (то есть один или несколько подчиненных Аманды является участником команды для организации), Oracle CRM On Demand извлекает уровень доступа для типа связанной записи возможности для каждого из этих подчиненных из соответствующего профиля организации. В этом случае используется поле "Доступ к организации" из участия в команде подчиненного (не профиль доступа, назначенный в поле "Доступ к возможности").

- Определяется, имеет ли Аманда доступ к записи организации через делегирование.

В данном примере – нет

- 2 Затем в Oracle CRM On Demand происходит следующее:

- Определяется, обеспечивает ли роль Аманды базовый доступ к записям возможностей.

В этом примере – да, поскольку в роли Аманды для типа записи "Возможность" установлен флажок "Имеет доступ".

- Определяется, дает ли роль Аманды полномочия для типа записи возможности.

Полномочия не позволяют управлять возможностями, поэтому в этом примере полномочия не влияют на вычисление прав доступа Аманды.

- Определяется, не задан ли в каком-либо профиле доступа, включенном в вычисление, уровень доступа "Наследование основного объекта" или одна из его комбинаций.

В этом примере – да, поскольку в Oracle CRM On Demand отображаются следующие записи возможностей для организации:

- Все связанные записи возможностей, владельцем которых является Аманда.
- Все связанные записи возможностей, просмотр которых разрешен Аманде через любые компоненты управления доступом.

Роль Аманды не позволяет ей видеть возможности, владельцем которых она не является, поэтому она не сможет видеть возможность, созданную Дэвидом Блумом.

Действия со связанными записями в примере 2

Когда Аманда пытается выполнить действие с возможностью X, ход вычислений будет таким же, и итоговые права доступа будут такими же, как и в случае 1 в разделе [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 1306). Конечный уровень доступа будет иметь значение "Чтение/Изменение/Удаление".

Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 1306)
- [Пример 3. Защита данных с помощью книг](#) (на стр. 1314)

Пример 3. Защита данных с помощью книг

В этом разделе рассматривается один пример вычисления в Oracle CRM On Demand прав доступа пользователей.

В этом примере для систематизации данных по территориям в компании используются нестандартные книги. В этом примере используется две книги: "Юго-запад" и "Восток".

Книга "Юго-запад" включает трех участников:

- Аманда Якобсен
- Дэвид Блум
- Карлос Гузмен

Для всех пользователей в книге "Юго-запад" задан профиль доступа "Только чтение" в их роли для книги.

Книга "Восток" включает трех участников:

- Рик Роджерс

- Радж Кумар
- Джонатан Хоуп

Для всех пользователей в книге "Восток" задан профиль доступа "Только чтение" в их записи участия в книге.

Когда какой-либо из этих пользователей создает запись субъекта (организации) или бизнес-возможности, автоматический процесс (поток операций) назначает соответствующую книгу записи на основе атрибута территории данной записи.

Все пользователи имеют роль "Торговый представитель". Они могут создавать новые субъекты и бизнес-возможности, а также просматривать все записи субъектов и бизнес-возможностей для своей территории, но не для других территорий.

В следующей таблице показаны параметры настройки типа записи в роли продавца.

Тип основной записи	Имеет доступ	Можно создать	Можно прочитать все записи
Организация	Да	Да	Нет
Бизнес-возможность	Да	Да	Нет

Все пользователи имеют право на полное управление субъектами (организациями) и бизнес-возможностями, которые они создали, но ограниченные права на записи, которые им не принадлежат. Для роли "Торговый представитель" требуется два профиля доступа: профиль доступа владельца и профиль доступа по умолчанию.

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа владельца для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Чтение/Изменение/Удаление	Бизнес-возможности	Наследование основного объекта
		Книги	Только чтение
Бизнес-возможность	Чтение/Изменение/Удаление	Книги	Только чтение

В следующей таблице показаны параметры настройки профиля доступа по умолчанию для продавца.

Тип основной записи	Уровень доступа	Тип связанной записи	Уровень доступа
Организация	Только чтение	Бизнес-возможности	Наследование основного объекта
		Книги	Только чтение
Бизнес-возможность	Только чтение	Книги	Только чтение

ПРИМЕЧАНИЕ. Все типы основных записей, поддерживаемые книгами, связаны с типом связанной записи "Книги" отношением "один к дочернему".

В этом примере предполагается, что в профиле компании не установлен флажок "Разрешить наследование от родительской команды". Дополнительные сведения о флажке "Разрешить наследование от родительской команды" см. в разделе [О распространении доступа с помощью наследования команд](#) (на стр. 1286).

Когда Аманда Якобсен просматривает список субъектов в своей компании, она видит те из них, которые находятся в книге "Юго-запад", а также те, для которых она является владельцем. Другие субъекты для нее не отображаются.

В следующей таблице показаны записи, которые видит Аманда при нажатии названия субъекта "Организация 1" для детализации записи. В этом примере отображены только соответствующие поля и столбцы.

Сведения об организации: организация 1		
Сведения об организации		
Имя организации:	Организация 1	
Владелец:	Джонатан Хоуп	
Возможности		
Имя возможности		Владелец
Возможность X		Аманда Якобсен
Возможность Y		Дэвид Блум
Команда для организации		
Фамилия	Имя	Доступ к организации
Хоуп	Джонатан	Владелец

Аманда может просмотреть две бизнес-возможности, поскольку они относятся к книге "Юго-запад", участником которой она является.

Джонатан Хоуп является участником книги "Восток". Когда Джонатан входит в систему Oracle CRM On Demand, он также может видеть организацию 1, поскольку он является владельцем для этого субъекта. Однако он не может просмотреть бизнес-возможности, относящиеся к организации 1, владельцем которых он не является. Эту защиту обеспечивает уровень доступа "Наследование основного объекта" в типе связанной записи "Бизнес-возможности" в субъектах.

Рик Роджерс и Радж Кумар, являющиеся участниками книги "Восток", не могут просмотреть записи "Организация 1", "Возможность X" или "Возможность Y". Они не могут просмотреть субъект, поскольку его нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр записей субъектов, владельцами которых они не являются. Также они не могут просмотреть "Возможность X" или "Возможность Y", поскольку этих возможностей нет в книге "Восток" и их роль запрещает просмотр возможностей, владельцами которых они не являются.

Аманда не может изменить возможность X, владельцем которой является Дэвид Блум, по следующим причинам:

- Аманда не является владельцем данного субъекта, поэтому ее профиль доступа владельца не используется.
- Роль Аманды запрещает ей доступ к записям возможностей, владельцем которых она не является, поэтому ее профиль доступа по умолчанию не используется.
- Единственным активным профилем в данный момент является профиль доступа "Только чтение", которым обладает Аманда как участник книги "Юго-запад".

Поэтому для Аманды используется уровень доступа "Только чтение" к возможности Y.

Связанные разделы

Дополнительные примеры см. в следующих разделах.

- [Пример 1. Использование уровня доступа "Просмотр"](#) (на стр. 1306)
- [Пример 2. Использование уровня доступа "Наследование основного объекта"](#) (на стр. 1311)

Настройка профилей доступа

Для изменения существующих или добавления новых профилей доступа можно использовать следующие действия:

- Создание новых профилей
- Копирование существующих профилей и изменение уровней доступа в них.

Перед началом работы. Для просмотра, создания или изменения профилей доступа для компании роль текущего пользователя должна включать полномочие на управление пользователями и доступом.

Процедура настройки профиля доступа

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4 На странице "Список профилей доступа" выполните одно из следующих действий.
 - Для создания нового профиля нажмите кнопку "Создать" в строке заголовка.
 - Для изменения существующего профиля нажмите кнопку "Правка" в профиле, который необходимо изменить.
 - Для создания нового профиля на основе существующего профиля нажмите кнопку "Копировать" в профиле, который необходимо скопировать.

Мастер профиля доступа помогает выполнить этот процесс.

- 5** На шаге 1, "Имя профиля доступа", введите имя и описание и задайте остальные поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Пометить для перевода	<p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ При изменении имени существующего профиля доступа ■ Имя существующего профиля доступа уже переведено на один или несколько других языков <p>В этих случаях с помощью флажка "Отметка для перевода" можно указать, следует ли заменять переведенное имя профиля доступа новым именем или оставить его неизменным. В зависимости от установки флажка "Отметка для перевода" имя профиля доступа отображается в следующем виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок "Отметка для перевода" установлен, новое имя отображается на языке, используемом при его вводе, независимо от того, какой язык используется для просмотра списка профилей доступа. Когда для просмотра списка профилей применяется язык, используемый при вводе нового имени, для отображения этого имени используется шрифт по умолчанию. Однако когда список профилей доступа просматривается на другом языке, это имя выделяется синим цветом и заключается в скобки. ■ Если флажок "Отметка для перевода" не установлен, при отображении списка профилей доступа на языке, используемом для ввода нового имени, отображается новое имя. Однако когда список профилей доступа просматривается на другом языке, по-прежнему отображается исходное переведенное имя профиля доступа. <p>При добавлении нового профиля доступа флажок "Отметка для перевода" влияния не оказывает. При добавлении нового профиля доступа новое имя автоматически отображается в списке профилей доступа на всех языках. Когда список профилей доступа просматривается на языке, используемом для ввода нового имени, для отображения имени нового профиля доступа используется шрифт по умолчанию. Когда список профилей доступа просматривается на другом языке, имя нового профиля доступа выделяется синим цветом и заключается в скобки.</p>
Могут быть предоставлены членам команды	Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения членам команды.
Могут быть предоставлены пользователям книги	Установите этот флажок, чтобы профиль доступа стал доступен для назначения пользователям книги. Дополнительные сведения см. в разделе Создание профилей доступа для книг (на стр. 1353).

Поле	Описание
Отключено	Если этот флажок установлен, профиль доступа отключен. Отключенный профиль доступа нельзя использовать в каких-либо новых связях с ролями, командами или книгами. Однако отключенный профиль доступа продолжает использоваться как профиль доступа там, где он ранее был связан с ролью, командой или книгой до назначения им другого профиля доступа.

ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию в предварительно определенных профилях доступа для изменения, полного доступа и только для чтения флажки "Могут быть предоставлены членам команды" и "Могут быть предоставлены пользователям книги" установлены. Поэтому при добавлении пользователем другого пользователя в команду или книгу, список выбора профилей доступа, отображаемый в диалоговых окнах "Добавление пользователей" или "Изменение пользователей", включает эти предварительно определенные профили пользователей. Чтобы запретить пользователям назначение какого-либо из этих трех профилей доступа пользователю в книге или книге пользователей в команде, сбросьте соответствующий флажок для этого профиля доступа.

1 На шаге 2, "Укажите уровни доступа", выполните следующие действия:

a Выберите уровень доступа для типов основных записей. Возможные варианты:

- Только чтение
- Чтение/Изменение
- Чтение/Изменение/Удаление

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов основных записей см. в разделе [О уровнях доступа для типов основных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для основных типов записей" на стр. 1295).

b Чтобы указать уровни доступа для связанных типов записей для типа основной записи нажмите ссылку "Связанная информация".

Большинство типов записей имеют ссылку "Связанная информация". Связанная информация отображается на страницах сведений о записи в качестве связанных записей.

c Выберите уровень доступа для типа связанной информации.

Список выбора вариантов уровня доступа, отображаемый в поле уровня доступа для каждого связанного типа записи, зависит от отношения типа связанной записи с типом ее родительской записи. В зависимости от уровня доступа, определенного в этом поле и в мастере управления ролями, пользователи могут предоставлять или отменять права для других пользователей на создание, обновление или просмотр записей для этого типа записи.

Дополнительные сведения об уровнях доступа для типов связанных записей см. в разделе [О уровнях доступа для типов связанных записей](#) (см. "Об уровнях доступа для связанных типов записей" на стр. 1296).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для создания новой возможности необходимо задать полный уровень доступа для типа связанной записи "Выручка" в типе записи "Возможность".

Сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования зацепок, см. в разделе [Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок](#) (на стр. 188). Дополнительные сведения о настройках профиля доступа, которые требуются для преобразования регистраций сделок, см. в разделе [Профиль доступа и настройки роли для преобразования регистраций сделок](#) (см. "Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок" на стр. 392).

- d После завершения настройки уровней доступа в типах связанных записей для типа основной записи нажмите "Назад" для возвращения на главную страницу шага 2 мастера.
- 2 После завершения настройки уровней доступа для типов основных записей и типов связанных записей нажмите "Готово" для сохранения настроек.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- Об управлении профилями (см. "Управление профилем доступа" на стр. 1282)
- О профилях доступа в ролях (на стр. 1283)
- Профили доступа в командах, группах и книгах (см. "О профилях доступа в командах, группах и книгах" на стр. 1285)
- Распространение доступа путем наследования для команды (см. "О распространении доступа с помощью наследования команд" на стр. 1286)
- Способ определения прав доступа для отображения записей основного типа (см. "Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи" на стр. 1287)
- Способ определения прав доступа для работы с записями основного типа (см. "Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи" на стр. 1288)
- Способ определения прав доступа для отображения записей связанного типа (см. "Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи" на стр. 1290)
- Способ определения прав доступа для работы с записями связанного типа (см. "Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи" на стр. 1292)
- Работа со страницей списка профилей доступа (на стр. 1294)
- Примеры определения уровней доступа (на стр. 1305)

Управление ролями

Для управления ролями в Oracle CRM On Demand используется страница "Список ролей" в мастере управления ролями. К этой странице и мастеру управления ролями можно перейти с помощью глобальной ссылки "Администрирование", отображаемой на каждой странице Oracle CRM On Demand.

Роль в Oracle CRM On Demand аналогична бизнес-функции, выполняемой пользователем в организации, например функции руководителя службы сбыта или менеджера отдела обслуживания. В рамках организации бизнес-функция предоставляет работнику определенные полномочия и привилегии, уникальные для каждой бизнес-функции. Подобным образом в контексте Oracle CRM On Demand с помощью ролей можно разграничить бизнес-функции, определив для пользователя функции, которые он

может использовать в Oracle CRM On Demand, набор полномочий для работы с защищенной информацией и параметры интерфейса пользователя для отображения данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователями могут быть работники самой организации или ее организации-партнера. Кроме того, пользователями могут быть внешние системы, имеющие доступ к Oracle CRM On Demand.

Роль определяет следующие параметры:

- Полномочия
- Доступ к типам записей
- Профили доступа для роли
- Параметры интерфейса пользователя, включая:
 - Параметры вкладок
 - Макеты страниц
 - Макеты поиска
 - Макеты главных страниц

Каждому пользователю назначается одна роль. Одна и та же роль может быть назначена нескольким пользователям. Не существует иерархии ролей.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

Указания по настройке ролей

Набор предварительно определенных (встроенных) в Oracle CRM On Demand ролей можно использовать в качестве отправной точки для настройки ролей в компании. Шаблон настройки пользователей и ролей содержит информацию о предварительно определенных ролях с указанием их доступа к записям, полномочий и доступа к вкладкам по умолчанию. Сведения о поиске шаблонов настройки пользователей и ролей см. в разделе [Применение шаблонов администратора в процессе настройки](#) (на стр. 1118).

Рассмотрим пример типа роли, которую можно настроить в приложении Oracle CRM On Demand. В компании может быть два отдельных сбытовых направления: одно занимается организациями базы установок, а второе - привлечением новых клиентов. Выездные торговые представители по управлению организациями базы установок отслеживают по организациям информацию о клиентских развертываниях. Выездные торговые представители по привлечению новых клиентов отслеживают по организациям информацию, позволяющую определить закупочные потребности своих потенциальных

клиентов. Хотя должностные обязанности торговых представителей этих двух направлений очень схожи, тип информации, необходимой им для поддержки ежедневных процессов, отличается. В этом примере можно настроить две роли:

- Роль "Выездной торговый представитель для базы установок"
- Роль "Выездной торговый представитель для привлечения новых клиентов"

Каждую из этих ролей можно создать на основе встроенной роли "Выездной торговый представитель", а затем добавить для новых ролей разные макеты страниц для поддержки уникальных бизнес-требований двух типов направлений.

Можно продолжить изменение и добавление определений ролей, которые необходимы, например, в результате изменения организационной структуры или приобретения другой компании. При изменении организационной структуры также могут измениться бизнес-функции одного или нескольких работников. При приобретении другой компании может потребоваться добавление других работников в качестве пользователей в Oracle CRM On Demand.

При настройке ролей руководствуйтесь следующими инструкциями:

- Определите, как каждый работник или группа работников будут использовать приложение Oracle CRM On Demand.

Проанализируйте должностные обязанности работников, чтобы выяснить следующее:

- какие задачи требуется выполнять работникам и к каким записям им необходим доступ;
- какого рода доступ к каждому из типов записей им необходим;
- есть ли такие записи или вкладки, к которым они не должны иметь доступа вообще.

В следующей таблице приведены примеры типов доступа.

Тип доступа	Пример
Доступ к функциям	Роль "Внутренний торговый представитель" обеспечивает доступ к кнопке "Пересчет" на странице "Сведения о зацепке".
Доступ к записям	Роль "Управляющий" обеспечивает доступ к редактированию всех записей бизнес-возможностей независимо от владельца.
Доступ к вкладкам	По умолчанию пользователи, имеющие роль "Продажи" и "Менеджер отдела маркетинга", имеют доступ к вкладкам "Организации" и "Бизнес-возможности", но не к вкладкам "Запросы на обслуживание" и "Решения".

- Ознакомьтесь с характеристиками каждой из встроенных ролей, чтобы определить, соответствуют ли эти роли нуждам работников.

Названия встроенных ролей не обязательно будут совпадать с названиями должностей в компании. Выбирать роли необходимо по их соответствию должностным задачам и обязанностям, а не названию должности.

- Настройте роли следующим образом:
 - Найдя встроенную роль, близкую к той, которую необходимо настроить для группы работников, скопируйте ее, присвойте копии новое имя и отредактируйте в соответствии со своими требованиями.

- При отсутствии подходящей встроенной роли создайте новую роль, соответствующую конкретным требованиям, с нуля.

СОВЕТ. Используйте для облегчения документирования требований к ролям для групп работников шаблон настройки пользователей и ролей и сверяйтесь с заполненным шаблоном при создании или редактировании ролей и настройке пользователей в приложении Oracle CRM On Demand.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

Работа со страницей списка ролей

На странице "Список ролей" можно выполнить действия, указанные в следующей таблице.

Операция	Действия пользователя
Добавление новой роли	<p>В строке заголовка на странице "Список ролей" выберите "Новая роль", чтобы открыть мастер управления ролями.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе Добавление ролей (на стр. 1327).</p>
Добавление новой роли путем копирования существующей роли	<p>В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Копировать", чтобы открыть мастер управления ролями.</p> <p>Дополнительные сведения об использовании мастера управления ролями см. в разделе Добавление ролей (на стр. 1327).</p>
Удаление роли	<p>В меню уровня записи около имени роли выберите элемент "Удалить", затем подтвердите удаление роли.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Роль "Администратор" удалить нельзя.</p> <p>После удаления роли она будет по-прежнему использоваться для тех пользователей, которым она была назначена, до тех пор, пока им не будет назначена другая роль. Однако после удаления роли ее нельзя назначить какому-либо пользователю.</p>
Выбор языка для просмотра списка	<p>В строке заголовка на странице "Список ролей" в поле "Язык перевода" выберите язык для отображения списка</p>

Операция	Действия пользователя
ролей	ролей. Этот список можно просмотреть на любых языках, поддерживаемых для данной компании в Oracle CRM On Demand. ПРИМЕЧАНИЕ. Если для существующей роли отсутствует перевод имени роли, оно не переводится и заключается в кавычки.

Для фильтрации списка ролей можно использовать поиск по алфавиту. Дополнительные сведения о поиске по алфавиту см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

О доступе к типам записей для ролей

Для управления доступом к типам основных записей для роли используется шаг 2 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Тип основной записи - это тип записи, который можно использовать как независимый тип записи. В большинстве случаев (но не во всех случаях) типы основных записей могут отображаться в Oracle CRM On Demand в виде вкладок. Однако некоторые типы основных записей не могут отображаться в виде вкладок. Например, тип записи "Книга" является типом основной записи (то есть записи книги можно создавать как независимые записи). Однако тип записи "Книга" не может отображаться в виде вкладки. Типы записей, не являющиеся основными, не могут отображаться в виде вкладок.

На шаге 2 мастера управления ролями перечисляются типы основных записей (кроме исключений), соответствующие следующим критериям:

- У компании имеется лицензия на использование этого типа записи.
- Роль пользователя включает соответствующие полномочия для доступа к данному типу записи.

К исключениям относятся типы записей, используемые только для целей администрирования, такие как профиль компании, записи пользователей, правила потока операций и т. д. Доступ к таким типам записей регулируется только с помощью полномочий.

Для управления доступом к каждому типу основной записи для роли, перечисленному на шаге 2 мастера, используется три параметра:

- **Имеет доступ.** Если флажок "Имеет доступ" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью получают права доступа к записям этого типа. Если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи. Например, если флажок "Имеет доступ" не установлен для типа записи субъекта (организации) в роли, пользователям с этой ролью запрещены все формы доступа к этому типу записи, включая связанные апплеты, средства поиска и другие виды доступа к этому типу записи. В этом случае происходит следующее:
 - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", пытается связать бизнес-возможность с записью субъекта, эта операция не выполняется из-за ошибки.
 - Если пользователь, не имеющий прав доступа к типу записи "Организация", просматривает бизнес-возможность, которая уже связана с субъектом (организацией), он не сможет просмотреть сведения о связанной записи субъекта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Запрещение доступа к типу записи (сброс флажка "Имеет доступ" для типа записи в мастере управления ролями) может привести к тому, что пользователь не сможет создать запись другого типа. Например, если запретить доступ к типу записи, к которой должен обращаться пользователь для создания записи на основе другого типа записи, пользователь с этой ролью не сможет создать эту запись.

- **Можно создать.** Если флажок "Можно создать" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа записи в роли, пользователи с этой ролью могут создавать записи этого типа.

Если флажок "Можно создать" не установлен для типа основной записи, пользователи с этой ролью не могут создавать запись с этим типом основной записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Разрешение на создание записей с этим типом основной записи определяется этим параметром, а не профилем доступа. Профили доступа используются для управления доступом к существующим данным, поэтому для управления доступом к основным записям с помощью профилей доступа эти записи уже должны существовать.

- **Можно прочитать все записи.** Если флажок "Можно прочитать все записи" установлен на шаге 2 мастера управления ролями для типа основной записи в роли, пользователи с этой ролью могут просматривать все записи этого типа. Если флажок "Можно прочитать все записи" не установлен для типа основной записи в роли, как правило, пользователи с этой ролью могут просматривать записи этого типа, только если они имеют право на просмотр данной записи. Другие компоненты управления доступом могут влиять на возможность просмотра таких записей, как книги, команды, группы и иерархии управления. С помощью этих компонентов управления доступом пользователям могут предоставляться права на просмотр записей других пользователей. Однако если другие компоненты управления доступом не предоставляют права на просмотр этих записей и флажок "Можно прочитать все записи" не установлен, то пользователь может просматривать только свои собственные записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)

■ [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

О привилегиях в ролях

Предоставление или отзыв полномочий для роли осуществляется на шаге 4 мастера управления ролями. Дополнительные сведения о добавлении ролей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Полномочия определяют функции, которые может использовать в Oracle CRM On Demand компания согласно лицензии. При первой настройке использования Oracle CRM On Demand в компании роли администратора предоставлены все полномочия для всех лицензированных функций. При каждом взаимодействии пользователя с Oracle CRM On Demand в Oracle CRM On Demand проверяется набор полномочий, назначенных роли данного пользователя, чтобы определить, имеет ли пользователь необходимые полномочия для выполнения определенных функций и доступа к определенным типам записей. Если предоставленные ранее роли полномочия отозваны, возможность использования данной функции теряют все пользователи с данной ролью. При отзыве полномочий существующие данные и сведения о конфигурации, которые введены пользователем с этими полномочиями, не теряются.

В мастере управления ролями полномочия упорядочены по категориям. Каждая категория представляет собой группу полномочий, составляющих часть функциональных возможностей в Oracle CRM On Demand. Например, категория полномочий *Админ.: контроль пользователей и доступа* позволяет контролировать все функциональные области управления пользователями и параметрами доступа.

Каждое из полномочий в категории полномочий связано с отдельной функциональной областью. Например, полномочия "Управление книгами" требуется пользователю с данной ролью для создания, обновления, редактирования и удаления нестандартных и дочерних книг, а также для управления связанными участниками. Для каждого из полномочий также отображаются поля управления и другие средства, уникальные для данной функции. Сведения о том, какие полномочия требуются пользователям для использования функции, см. в интерактивной справке.

ПРИМЕЧАНИЕ. Предоставления полномочий для роли недостаточно для предоставления всех прав доступа, позволяющих пользователю использовать данную функциональность. После предоставления полномочий для этой роли отображаются все необходимые типы записей и сведения, требующиеся для данной функции. Например, когда роли назначаются полномочия "Управление книгами", пользователь с этой ролью видит тип записи "Книги" на шаге 2 мастера управления ролями, а также в мастере профиля доступа. Однако для предоставления данному пользователю необходимых прав для работы с записями книги необходимо также настроить необходимые уровни доступа на шаге 2 (доступ к типам записей) мастера управления ролями для данной роли пользователя и в профилях доступа для данной роли.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [Добавление ролей](#) (на стр. 1327)

Добавление ролей

Для добавления роли в Oracle CRM On Demand можно использовать один из следующих методов:

- Создание новой роли
- Копирование существующей роли, переименование копии и изменение привилегий и прав доступа в копии

Копировать роли целесообразно в случае, когда требуется иметь несколько аналогичных ролей, но с разными макетами страниц. Например, предположим, что ответственные по регионам Северной Америки и EMEA хотят иметь разные представления сведений о бизнес-возможностях, со своими полями и макетами страниц для каждой группы пользователей. Чтобы подготовить такую конфигурацию, создайте две новые роли на основе стандартной роли "Руководитель" и присвойте им имена *Руководитель - Северная Америка* и *Руководитель - EMEA*. При копировании роли "Руководитель" из нее в новую роль переносятся все привилегии доступа, и остается лишь изменить макеты страниц, чтобы пользователи, получающие эту новую роль, работали с полями и представлениями, соответствующими их сфере компетенции.

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо предварительно создать макеты страниц, которые планируется связать с ролью. Сведения о создании макетов страниц см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 1164).

СОВЕТ. Рекомендуется определить тестового пользователя для каждой роли. Активируйте созданного пользователя и проверьте правильность конфигураций. Не активируйте остальных пользователей, не завершив все действия по настройке, включая настройку прав доступа, параметров ролей, иерархий отчетности и общего доступа к данным, правил потоков операций и других аспектов бизнес-процессов. По завершении тестирования деактивируйте тестовых пользователей.

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Убедитесь, что ваша роль включает привилегию "Управление пользователями и доступом".
- Ознакомьтесь с указаниями по настройке ролей: см. раздел [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321).

Далее описывается процедура добавления роли.

Процедура добавления роли

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и контроль доступа" щелкните ссылку "Управление пользователями и контроль доступа".
- 3 В разделе "Управление ролями" щелкните ссылку "Управление ролями".
- 4 На странице "Список ролей" в списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выполните одно из следующих действий.
 - Чтобы создать новую роль путем копирования существующей роли, нажмите кнопку "Копировать" рядом с ролью, которую требуется скопировать.

- Чтобы создать новую роль, не используя никакие существующие роли, нажмите кнопку "Новая роль" в строке заголовка страницы.

Откроется окно мастера управления ролями, по указаниям которого будет выполняться процедура. На каждом шаге работы мастера для роли устанавливаются определенные настройки. Все вместе эти настройки определяют права доступа для пользователей, имеющих данную роль.

- На шаге 1 (страница "Имя роли") задайте имя и описание, а также заполните другие необходимые поля. Остальные поля описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Пометить для перевода	<p>Флажок "Пометить для перевода" применяется только в следующих обстоятельствах:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если изменяется имя существующей роли ■ Если имя существующей роли уже переведено на один или несколько дополнительных языков <p>В этих случаях флажок "Пометить для перевода" позволяет указать, следует ли заменять переведенное имя роли новым именем. Имя роли, в зависимости от состояния этого флажка, отображается следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если флажок "Пометить для перевода" установлен, новое имя отображается на том же языке, на каком оно было введено, независимо от того, на каком языке просматривается список ролей. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя, имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя будет показано в квадратных скобках синим шрифтом. ■ Если флажок "Пометить для перевода" снят, новое имя появится при просмотре списка ролей на языке, на котором это имя было введено. Однако при просмотре списка ролей на любом другом языке будет выводиться исходное переведенное имя роли. <p>Флажок "Пометить для перевода" не действует при добавлении новой роли. Имя новой роли автоматически отображается в списке ролей на всех языках. Если список ролей просматривается на языке, на котором было введено новое имя, это имя будет показано черным шрифтом. Если же список ролей просматривается на каком-либо другом языке, имя новой роли будет показано в квадратных скобках синим шрифтом.</p>
Процесс продаж по умолчанию	<p>(Необязательный параметр.) Чтобы задать процесс продаж по умолчанию для новых бизнес-возможностей, создаваемых пользователями, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Процесс продаж по умолчанию".</p> <p>Подробнее об этом параметре см. в разделе Настройка процессов продаж, категорий и помощников (см. "Настройка</p>

Поле	Описание
	процессов продаж, категорий и инструкторов на стр. 1444).
Имя темы	(Необязательный параметр.) Чтобы задать тему роли по умолчанию, выберите нужный вариант в списке "Имя темы". Дополнительные сведения о создании тем см. в разделе Создание новых тем (на стр. 1236).
Макет панели действий	По умолчанию для всех ролей для панели действий используется стандартный макет. Можно назначить для определенной роли другой макет панели действий.
Макет преобразования зацепок	(Необязательный параметр.) Чтобы задать макет преобразования зацепки (для страницы "Преобразование зацепки") для пользователей, которым назначается данная роль, выберите нужный вариант в списке "Макет преобразования зацепок". Если макет для роли не выбран, используется макет, определенный для компании по умолчанию. Сведения о создании макетов преобразования зацепок см. в разделе Создание макетов преобразования зацепок (на стр. 1432).

- 1 На шаге 2 ("Доступ к типам записей") для каждого типа записи установите флажок каждого уровня доступа, который требуется предоставить роли.

Для каждого типа записи можно выбрать один или несколько уровней доступа из числа следующих:

- Имеет доступ
- Можно создать
- Можно прочитать все записи

Дополнительные сведения об этих уровнях доступа см. в разделе [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324).

ВНИМАНИЕ! Отказ в доступе к типу записи (т. е. снятие флажка "Имеет доступ" для этого типа записи в мастере управления ролями) может лишить пользователя возможности создавать записи другого типа. Например, если запретить доступ к записи, необходимой пользователю для создания записей другого типа, пользователь, обладающий данной ролью, не сможет создавать такие записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для преобразования зацепок и регистраций сделок пользователям должен быть предоставлен соответствующий уровень доступа к определенным типам записей. Дополнительные сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования зацепок, см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли для преобразования зацепок](#) (см. "Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок" на стр. 188). Сведения об уровнях доступа, необходимых для преобразования регистраций сделок, см. в разделе [Настройки профиля доступа и роли для преобразования регистраций сделок](#) (см. "Настройки профиля доступа и роли пользователя для преобразования регистраций сделок" на стр. 392).

СОВЕТ. При изменении уровней доступа для роли необходимо, чтобы после сохранения изменений пользователи, которым назначена эта роль, вышли из системы и затем вошли повторно, иначе изменения в их роли не вступят в силу.

- 2** На шаге 3 ("Профили доступа") выберите профили доступа, которые требуется назначить этой роли. Дополнительные сведения о профилях доступа в ролях см. в разделе [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283).

- 3** На шаге 4 ("Привилегии") необходимо установить флажок "Назначить" для каждой привилегии, которую следует назначить данной роли, и снять этот флажок для привилегий, которые следует отменить для этой роли.

Привилегии перечисляются в алфавитном порядке по категориям.

ВНИМАНИЕ! В некоторых случаях снятие флажка "Назначить" для привилегии роли администратора приводит к удалению этой привилегии из Oracle CRM On Demand, и администратор компании теряет возможность предоставлять эту привилегию другим ролям. В таких случаях обращайтесь в службу поддержки клиентов Oracle CRM On Demand для восстановления привилегии.

Дополнительные сведения о привилегиях в составе ролей см. в разделе [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326).

- 4** На шаге 5 ("Доступ к вкладкам и их порядок") переместите вкладки в соответствующий раздел страницы и, используя стрелки вверх и вниз в разделе "Выбранные вкладки", определите порядок, в котором они будут отображаться по умолчанию.

В разделе "Недоступные вкладки" перечислены вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые можно сделать доступными для роли. Состав списка типов записей в этом разделе определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В этот список также включается большинство типов записей из тех, которые были показаны на шаге 2 мастера управления ролями. Остальные типы записей, такие как "Книги", не включаются в этот список, поскольку не могут быть представлены вкладками. Вкладки, показанные в разделе "Недоступные вкладки", недоступны пользователям, которым назначена данная роль.

Чтобы сделать вкладки доступными или видимыми для пользователей, имеющих данную роль, выполните следующие действия:

- Переместите в раздел "Выбранные вкладки" те вкладки, которые должны отображаться для пользователей по умолчанию. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые по умолчанию отображаются для каждого пользователя, представляющего данную роль, когда он впервые входит в систему с этой ролью. Определите первоначальный порядок отображения вкладок, используя стрелки вверх и вниз. Каждый пользователь с этой ролью может сам настраивать свои параметры, чтобы эти вкладки не отображались по умолчанию или отображались в другом порядке. Дополнительные сведения об изменении пользователями своих личных настроек см. в разделе "Индивидуализация приложения".
- Переместите в раздел "Доступные вкладки" те вкладки, которые пользователи не должны видеть по умолчанию, но могут сделать видимыми для себя. В этом разделе перечисляются вкладки типов записей и пользовательские веб-вкладки, которые доступны для роли, но по умолчанию не отображаются. Пользователь не будет видеть эти вкладки, пока не сделает их видимыми для себя в своем личном макете (открываемом по ссылке "Моя настройка"). Каждый пользователь, которому назначена данная роль, может настроить свои параметры так, чтобы доступные вкладки отображались по умолчанию. Пользователь может также определить порядок их отображения.
- Вкладки, которые требуется скрыть от пользователей, оставьте в разделе "Недоступные вкладки".

ПРИМЕЧАНИЕ. Перемещение вкладки из раздела "Недоступные вкладки" в раздел "Доступные вкладки" или "Выбранные вкладки" делает ее доступной для пользователя только в том случае, если для соответствующего типа записи на шаге 2 мастера управления ролями ("Доступ к типам записей") установлен флажок "Имеет доступ".

СОВЕТ. Одной операцией можно переместить целиком последовательность вкладок: выберите первую вкладку, нажмите клавишу Shift и, удерживая ее, щелкните последнюю вкладку последовательности. Затем щелкните стрелку вправо или влево.

- 5 На шаге 6 ("Назначение макета страницы") для каждого типа записи выберите тип представления страницы - статический или динамический, а затем в списке макетов страниц, доступных для этого типа представления, выберите нужный макет.

Макет страницы определяет, какие поля и разделы увидят пользователи на страницах создания записей соответствующего типа, страницах их изменения и страницах сведений о типах записей. В составе Oracle CRM On Demand предусмотрен стандартный макет страницы для каждого типа записи. Стандартный макет страницы - это статический макет, который не может быть удален. Поэтому в списке "Тип представления страницы" всегда содержится вариант "Статический". Пункт "Динамический" включается в список, только если для данного типа записи доступны динамические макеты страниц. Администраторы компаний могут создавать дополнительные статические и динамические макеты страниц для типов записей.

Для каждого типа записи можно назначить роли стандартный макет страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Дополнительные сведения о создании статических и динамических макетов страниц см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записи](#) (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 1164).

По умолчанию в качестве макета страницы для типа записи используется стандартный статический макет, соответствующий этому типу записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Состав списка типов записей, показываемого на шаге 6 мастера управления ролями, определяется в Oracle CRM On Demand автоматически. В него могут быть включены типы записей, не представленные в Oracle CRM On Demand вкладками, например "Администратор" или "Владелец".

- 6 На шаге 7 ("Назначение макета поиска") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов поиска.

Для каждого указанного здесь типа записи в поле "Имя макета поиск" приводится список доступных макетов. Макеты поиска определяют, какие поля (стандартные и пользовательские) можно использовать при поиске записей и какие поля выводятся на страницах результатов поиска. Макеты поиска можно назначить большинству основных типов записей, доступных для роли в виде вкладок. Можно назначать макеты поиска и другим типам записей, допускающим поиск, таким как "Продукт" и "Пользователь". Дополнительные сведения о создании и изменении макетов поиска см. в разделе [Управление макетами поиска](#) (на стр. 1202).

- 7 На шаге 8 ("Оценка макета главной страницы") для каждого типа записи выберите нужный вариант в списке доступных макетов главной страницы.

Для каждого указанного здесь типа записи можно назначить роли стандартный макет главной страницы и любые макеты, специально созданные для этого типа записи. Список типов записей включает все основные типы записей, доступные для роли в виде вкладок.

Макет главной страницы определяет, какие данные увидят пользователи на главной странице для соответствующего типа записи. В составе Oracle CRM On Demand для каждого основного типа

записи, который может быть представлен вкладкой, предусмотрен макет главной страницы, используемый по умолчанию. Для всех типов записей можно создавать и настраивать дополнительные макеты главных страниц. Дополнительные сведения о создании макетов главных страниц см. в разделе [Создание макетов главных страниц записей](#) (см. "[Создание макетов главной страницы записей](#)" на стр. 1208).

8 Нажмите "Готово".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Управление ролями](#) (на стр. 1320)
- [Указания по настройке ролей](#) (на стр. 1321)
- [Работа со страницей списка ролей](#) (на стр. 1323)
- [О доступе к типам записей для ролей](#) (на стр. 1324)
- [О профилях доступа в ролях](#) (на стр. 1283)
- [О привилегиях в ролях](#) (на стр. 1326)

Управление книгами

Книги представляют собой эффективный способ систематизации и классификации записей, позволяющий сотрудничать пользователям, не являющимся членами команды в отношении каждой записи.

Использование книг для систематизации данных компании ускоряет поиск записей и повышает его эффективность. Книги могут существовать параллельно с группами и компаниями. Если потребности компании в отношении предоставления доступа группам пользователей достаточно просты, можно использовать назначение пользователей группам. При сложных же требованиях к групповому владению записями рекомендуется использовать книги.

Книги пользователей по умолчанию

В Oracle CRM On Demand каждому пользователю назначается книга по умолчанию, носящая имя пользователя. При назначении пользователю записи эта запись назначается книге пользователя по умолчанию. Когда запись принадлежит команде, команда представляет собой набор книг по умолчанию для пользователей, являющихся членами команды. Книги пользователей автоматически связываются с записями при изменении владельца записи и при изменении членства в команде.

Нестандартные книги

Если включены функции работы с книгами, можно создавать нестандартные книги для систематизации данных в соответствии с бизнес-целями компании. Обычно нестандартные книги называют *книгами*. Книги могут быть независимы друг от друга или организованы в иерархии. Например, можно создать книги для сегментирования данных в соответствии с организационными единицами предприятия, такими

как территории или продукты. Затем можно настроить для пользователей соответствующий уровень доступа к книгам.

Книги, созданные автоматически для партнеров

Если в приложении Oracle CRM On Demand становится активной запись партнера, для организации партнера автоматически создается книга, которая может содержать данные. Книги, которые автоматически создаются для партнеров, доступны для выбора в окне поиска книг, к которому можно перейти со страниц записи партнера из связанной позиции "Книги" в записи партнера. Страницы записи партнера доступны для пользователей только в компании владельца марки. Если при добавлении к записи партнера отношения с партнером установлен флажок "Доступ к партнеру" или "Обратный доступ к партнеру", книги, которые были автоматически созданы для связанных партнеров, синхронизируются. Тогда при каждом связывании организаций партнера в Oracle CRM On Demand пользователи партнера, которые связаны с каждой из синхронизированных книг партнера, могут видеть организации партнера, с которыми связана их организация партнера.

Когда пользователь добавляется в организацию партнера, он автоматически связывается с книгой партнера для организации партнера.

Нестандартные книги для партнеров

Для организаций партнера также можно создать нестандартные книги. При необходимости таким нестандартным книгам можно назначить любую комбинацию пользователей, включая пользователей из компании владельца марки и пользователей в организациях партнера.

Типы записей, поддерживаемые книгами

Аналогично тому, как записи разных типов могут быть назначены одному и тому же пользователю, записи разных типов могут быть назначены одной и той же книге. Записи следующих типов могут быть назначены книгам:

- Организация
- Аккредитация
- Размещение
- Заявка
- Встреча
- Бизнес-план
- Кампания
- Сертификация
- Контакт
- Курс
- Пользовательские объекты
- Регистрация сделки

- Дилер
- Экзамен
- Финансовая организация
- Финансовый план
- Фонд
- Домохозяйство
- Отчет об аудите запасов
- Период учета запасов
- Зацепка
- Запросы ФРР
- Мероприятие медицинского образования
- План обмена сообщениями
- Цель
- Бизнес-возможность
- Партнер
- Полис
- Портфель
- Программа
- Партия образцов
- Транзакция с пробами
- Запрос на обслуживание
- Интеллектуальный вызов
- Решение
- Запрос особых цен
- Задача
- Транспортное средство

Книги в селекторе книг

Если для компании включен селектор книг, его поле отображается при целенаправленном и расширенном поиске, в строке заголовка страниц списков и на главной странице отчетов. Селектор книг позволяет ограничить целенаправленный поиск нестандартной книгой или книгой пользователя, которые могут содержать искомую запись. Знак плюса (+) в поле селектора книги указывает на наличие подуровней.

ПРИМЕЧАНИЕ. Книги партнеров отображаются в селекторе книг только для типа записи "Партнер".

Если нажать значок рядом с селектором книг, отображается иерархия книг, организованная следующим образом:

- **Все.** Корневой узел по умолчанию для всех книг, включая нестандартные книги и книги пользователей.
- **Книги.** Корневой узел по умолчанию для всех нестандартных книг, настроенных для компании.
- **Пользователи.** Корневой узел по умолчанию для всех книг пользователей.

"Все", "Книги" и "Пользователи" – это узлы (или анкеры). Они не являются реальными книгами. В качестве примера иерархии книг предположим, что компания задает географическую иерархию книг для Америки. Представим, чтоб пользователь Джон Уильямс, имеющий подчиненных, также связан с книгами в этой географической иерархии. Для этого пользователя в селекторе книг под узлом "Все" будет отображаться следующая иерархия:

- **Книги**
 - **Америка** (Родительская книга.)
 - **Север** (Подкнига. Подкнига также может быть родительской книгой следующего уровня подкниг.)
 - **Восток** (Подкнига.)
 - **Запад** (Подкнига.)
 - **Юг** (Подкнига.)
- **Пользователи**
 - **Джон Уильямс** (Пользователь, имеющий подчиненных.)
 - **Люси Харрис** (Подчиненный. Подчиненный также может иметь подчиненных.)
 - **Рик Роджерс** (Подчиненный.)
 - **Донна Джонс** (Подчиненный.)
 - **Джефф Смит** (Подчиненный.)

ПРИМЕЧАНИЕ. Книги, находящиеся на самом уровне иерархии, называются листовыми узлами.

Флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг позволяет пользователю указать, что в поиск следует включить данные в дочерних элементах (подчиненных или вложенных книгах). В селекторе книг для отчетов флажок "Включить вложенные элементы" установлен постоянно.

Выбор книг для поиска

При поиске записей пользователь выбирает книгу, содержащую искомую запись. Если пользователь не уверен, какая из книг на определенном уровне иерархии книг содержит искомые данные, он выбирает для поиска следующую книгу выше по иерархии.

Если пользователь установил флажок "Включить вложенные элементы" в селекторе книг и в профиле компании установлен флажок "Просмотр менеджера включен", данные в подчиненных или вложенных книгах включаются в поиск.

В качестве примера рассмотрим следующую иерархию книг:

- Америка

- Север
 - Северный регион 1
 - Северный регион 2

Если пользователь не уверен, где находится запись – в Северном регионе 1 или в Северном регионе 2 – он выбирает для поиска книгу "Север", а не книгу "Америка".

Связанные разделы

Сведения о проектировании структур книг, настройке книг и предоставлении пользователям доступа к книгам приведены в следующих темах:

- [О проектировании структур книг](#) (на стр. 1336)
- [О поддержке книг веб-службами](#) (см. "[О поддержке веб-служб для книг](#)" на стр. 1341)
- [Процесс настройки книг](#) (на стр. 1341)
- [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) (см. "[Проверка настройки роли администратора для книг](#)" на стр. 1342)
- [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 1346)
- [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 1347)
- [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1349)
- [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 1353)
- [Включение книг для компании](#) (см. "[Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#)" на стр. 1354)
- [Включение книг для пользователей и ролей пользователей](#) (см. "[Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#)" на стр. 1355)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (см. "[Добавление книг к макетам страниц сведений о записи](#)" на стр. 1357)
- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359)
- [Страница "Иерархия книг"](#) (см. "[Страница 'Иерархия книг'](#)" на стр. 1361)
- [Поля книг](#) (см. "[Поля книги](#)" на стр. 1361)
- [Сведения об устранении неполадок с книгами](#) (см. "[Сведения об устранении проблем с книгами](#)" на стр. 1363)

О проектировании структур книг

Для создания эффективной структуры книг необходимо тщательно продумать иерархию книг. Ниже приведены рекомендации по проектированию и усовершенствованию иерархии книг для компании.

- Не создавайте нестандартные книги, дублирующие книги пользователей.
- Уточните принятые в компании принципы организации работы с коммерческими данными и доступа к ним.

- Определите, соответствует ли корпоративная структура действующей схеме управления данными.
- Уточните принятые в компании правила, относящиеся к принадлежности данных пользователям.
- Проектируйте структуру книг с учетом выполняемых пользователями задач; выделите задачи, при выполнении которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам.
- Проектируйте структуру книг таким образом, чтобы по возможности свести к минимуму использование функциональных возможностей, активизируемых при установке флажка "Просмотр менеджера включен".
- Не увеличивайте количество уровней в иерархии книг без необходимости.
- По возможности сократите объем дублирования записей в структуре книг. *Под дублирования записей* понимается наличие идентичных записей в разных книгах.
- Автоматизируйте управление книгами с помощью правил потоков операций.

Книги пользователей

Основной недостаток создания нестандартных книг, дублирующих книги пользователей, заключается в необходимости синхронизации данных между нестандартными книгами и книгами пользователей по умолчанию. Эта дополнительная задача увеличивает время обработки на сервере и снижает скорость извлечения записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. В некоторых случаях дублирование книг пользователей в компании выполняется с целью предоставления пользователю временного доступа к данным других пользователей. Более эффективным способом решения этой задачи является назначение пользователя, которому требуется доступ к данным, в качестве уполномоченного по отношению к владельцу этих данных.

Задачи доступа к данным

Структура книг не обязательно должна отражать корпоративную иерархию в конкретной компании. Однако рекомендуется соблюдать строгое соответствие между структурой книг и организацией работы с данными в компании. Структурные подразделения предприятия могут быть выделены как по географическому местоположению, так и по отраслям или видам продукции. Особое внимание необходимо уделить следующим ситуациям.

- Необходимо запретить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.
- Необходимо разрешить доступ к данным другого отдела для сотрудников каждого из двух (или более) отделов.

Учет корпоративной структуры

Во многих компаниях головной организации предоставляется полный доступ ко всем данным дочерних организаций. Как правило, в таких случаях доступ к данным дочерних организаций предоставляется сотрудникам головной организации на глобальном уровне.

В таких организациях не рекомендуется создавать структуру книг, отражающую организационную структуру на уровне головной организации. Однако можно воспользоваться приведенными ниже рекомендациями.

- Создайте структуру книг с учетом организационной структуры на других уровнях (например, на уровне дочерних организаций).
- Создайте отдельную иерархию книг для уровня головной организации. Например, на уровне головной организации можно создать книгу или иерархию книг, позволяющую пользователям этого уровня просматривать бизнес-возможности с большой вероятностью получения выручки по всем дочерним организациям.

Принадлежность данных пользователям

Проанализируйте процедуры, выполняемые в компании при переходе пользователя из одного отдела в другой. Ниже приведены примеры.

- Если данные, с которыми работает пользователь, всегда перемещаются в новый отдел вместе с ним, т. е. поддерживается постоянная принадлежность данных пользователям, рекомендуется осуществлять управление данными на основе отношений принадлежности и участия в командах. Как правило, встречи и задачи перемещаются вместе с пользователем на всех уровнях. В некоторых торговых средах вместе с пользователем перемещаются также данные клиентов. Такая организация принадлежности данных характерна для малых и средних предприятий, а также для предприятий, ориентированных на продажи небольших объемов дорогостоящей продукции.
- Если данные, как правило, остаются в подразделении, например, не перемещаются за пределы географического региона, т. е. поддерживается принадлежность данных подразделениям организации, рекомендуется управлять данными с помощью книг, отражающих организационную структуру.
- Если в течение определенного периода после перехода пользователя в другой отдел одновременно действуют принципы принадлежности пользователю и принадлежности подразделению, можно применять указанные два типа иерархии в сочетании друг с другом.

Потребности и задачи пользователей

При проектировании структуры книг следует учитывать задачи, для выполнения которых пользователи наиболее часто обращаются к книгам: работа со списками, поиск записей, создание и применение отчетов.

Работа со списками

Для определения потребностей пользователей в списках соберите сведения о наиболее часто используемых списках и составьте оптимальный список для пользователей. Упростить эту задачу позволяет опрос пользователей в компании. Если ни одна книга в структуре книг не содержит всех необходимых записей для формирования оптимального списка, вероятно, в данной структуре книг следует добавить иерархию. Например, можно одновременно настроить иерархию по географическим зонам и иерархию на основе классификации продукции.

Если значительная часть рабочего времени пользователя приходится на работу с конкретной частью книги, можно создать из этой части дочернюю книгу и присвоить ей легко распознаваемое имя. Можно также задать эту дочернюю книгу в качестве значения по умолчанию для селектора книг, чтобы пользователям не приходилось каждый раз выбирать соответствующую книгу. Подробнее о задании значения по умолчанию для селектора книг см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) (на стр. 1355).

Поиск записей

Для определения типичных задач поиска, выполняемых пользователями в компании, следует путем опроса пользователей уточнить последовательность их действий при поиске конкретных записей. Проектировать структуру книг и задавать их размеры необходимо с учетом наиболее часто применяемых видов и критериев поиска.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если структура книг уже существует, в процессе ее дальнейшего совершенствования следует путем опроса пользователей уточнить, могут ли они в большинстве случаев определить принадлежность конкретной записи конкретной книге. Если пользователи, как правило, могут с уверенностью определить только принадлежность книге более высокого уровня, уточните у них, позволит ли дальнейшее дробление структуры книг сузить область поиска. Структура книг должна быть спроектирована таким образом, чтобы необходимость поиска в книгах более высокого уровня возникала только в исключительных ситуациях.

Скорость поиска зависит также от полей, по которым он выполняется.

- Оптимальная производительность достигается при поиске записей в книгах по индексированным полям. (В разделах поиска индексированные поля показаны текстом зеленого цвета.)
- Поиск записей в книгах по полям без индексирования выполняется медленнее (по сравнению с поиском по индексированным полям); производительность в этом случае зависит от количества записей в области поиска. (В разделах поиска поля без индексирования показаны текстом черного цвета.)

Например, если установлено, что пользователи, как правило, выполняют поиск записей контактов по индексированным полям, количество записей каждого типа в книге самого низкого уровня (в концевой вершине иерархии) может достигать 100000. Однако, если пользователи в большинстве случаев выполняют поиск записей контактов по полям без индексирования, для книги в концевой вершине рекомендуется уменьшить количество записей каждого типа до 20000 - 30000.

Конфигурация данных зависит от конкретной компании. Поэтому указать рекомендуемое количество данных для книг невозможно. Следует постоянно регулировать размер книг. Уменьшение количества записей в области поиска способствует его ускорению.

Создание и применение отчетов

Ко всем пользователям, кроме администраторов, применяются правила просмотра данных для отчетов. Если в селекторе книг для формирования отчетов указана книга пользователя или нестандартная книга, в отчетах учитываются следующие данные.

- Все данные исторического анализа (в том числе данные исторического анализа, доступные с вкладок отчетов и информационных панелей, а также данные отчетов, встроенных в главные страницы записи) ограничены выбранной книгой, включая все ее подуровни. Записи, к которым пользователь имеет права доступа в качестве владельца или участника команды, включены только в том случае, если они также относятся к выбранной книге или одной из ее дочерних книг.
- Отчеты в реальном времени содержат только данные, непосредственно связанные с книгой (нестандартной книгой или книгой пользователя), которая выбрана в селекторе книг. Данные, относящиеся к дочерним книгам или подчиненным по отношению к выбранной книге, не учитываются при формировании отчетов в реальном времени.

ПРИМЕЧАНИЕ. Как правило, после настройки структуры книг изменять ее не требуется, однако такая возможность предусмотрена. Изменения можно вносить без остановки работы; внесенные изменения сразу вступают в силу. Однако данные отчетов, выполняемых в реальном времени, могут не отражать только что внесенные изменения.

Дополнительные сведения о просмотре записей в отчетах см. в разделе [Отчеты](#) (на стр. 765).

Просмотр менеджера

Приведенные ниже рекомендации следует учитывать при проектировании иерархий книг.

- Функциональными возможностями, активизируемыми при установке флажка "Просмотр менеджера включен", следует пользоваться как можно реже.

В режиме "Просмотр менеджера включен" руководителям доступны записи пользователей, которые формируют для них отчеты, а пользователи могут включать в область поиска данные, содержащиеся в дочерних книгах.

- При большом объеме данных в области поиска выбирать режим "Включить вложенные элементы" следует только в исключительных случаях. (Количество записей, составляющих "большой объем данных", зависит от конкретной компании, а также от схемы поиска.)

В некоторых ситуациях избежать работы в режиме "Включить вложенные элементы" невозможно. Например, если подчиненные не могут обмениваться данными друг с другом, руководители должны работать со списками в книгах пользователей, содержащими данные подчиненных. При большом объеме данных время поиска возрастает. Однако для оптимальной производительности не следует выбирать режим "Включить вложенные элементы" без реальной необходимости.

Уровни иерархии

Иерархии книг с большим количеством уровней, содержащих записи, функционируют аналогично командам при включенном режиме "Просмотр менеджера". Такие иерархии не препятствуют эффективной работе с небольшими объемами данных. Однако по мере роста объемов данных уменьшение количества уровней в иерархии книг (или полный отказ от уровней иерархии) обеспечивает значительные преимущества по сравнению с функциональными возможностями команд.

Если один из уровней иерархии книг не создает дополнительных преимуществ в отношении безопасности или организации данных, объедините избыточные книги с дочерними книгами. Путем опроса пользователей выясните, могут ли они в большинстве случаев определить, в какой из двух дочерних книг одной и той же родительской книги содержится данная запись; отрицательный ответ указывает на то, что оптимальным решением является объединение этих двух дочерних книг в одну родительскую книгу.

Простой способ сокращения количества уровней в иерархии книг заключается в снабжении имен дочерних книг префиксами на основе имени родительской книги. Например, если родительская книга "Северная Америка" содержит дочернюю книгу "Север", удалите родительскую книгу и измените имя дочерней книги на "СА - Север".

Дублирование записей

Под дублированием записей понимается наличие идентичных записей в разных книгах. Дублирование записей приводит к дополнительным административным затратам, так как для синхронизации записей требуется большое количество операций чтения/записи, что снижает производительность сервера. Дублирование записей следует сводить к минимуму.

Автоматизированное управление книгами

Как правило, критерии назначения книг отображаются на одно или несколько полей в записях данного типа. Можно создать правило потока операций, согласно которому изменение одного из этих полей автоматически влечет за собой изменения в организации назначения книг.

Например, для иерархии книг с именем *Территория* можно создать правило потока операций для отслеживания поля в записях определенного типа (например, поля "Территория" в записях субъектов); затем можно связать с этим правилом действие назначения книги, в результате чего при изменении значения поля "Территория" для субъекта запись этого субъекта будет назначаться новой книге.

О поддержке веб-служб для книг

Управлять книгами можно с помощью веб-служб. При наличии доступа к книгам в масштабе компании можно загрузить язык описания веб-служб (WSDL) для книг. Подробнее о веб-службах см. в *руководстве по Oracle Web Services On Demand*.

Процесс настройки книг

Чтобы настроить книги для компании, выполните следующие задачи:

- 1 Обратитесь в службу поддержки клиентов и запросите включение функций по работе с книгами для компании.

После включения службой поддержки клиентов функций по работе с книгами для компании в Oracle CRM On Demand становятся доступны несколько элементов управления. О том, как убедиться, что эти элементы управления доступны и что роль "Администратор" настроена на использование книг, см. в разделе [Проверка настройки книг для роли "Администратор"](#) (см. "[Проверка настройки роли администратора для книг](#)" на стр. 1342).

- 2 Спроектируйте свою структуру книг.

Рекомендации по проектированию структуры книг см. в разделе [О проектировании структур книг](#) (на стр. 1336).

- 3 (Необязательно.) Создайте типы книг и роли пользователей книг.

Дополнительные сведения см. в разделе [Создание типов книг и ролей пользователей книг](#) (на стр. 1346).

- 4 Создайте книги и иерархии книг.

Дополнительные сведения см. в разделе [Создание книг и иерархий книг](#) (на стр. 1347).

- 5 Свяжите пользователей с книгами.

Дополнительные сведения см. в разделе [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1349).

- 6 Включите книги для компании.

Дополнительные сведения см. в разделе [Включение книг для компании](#) (см. "[Предоставление доступа к книгам в масштабе компании](#)" на стр. 1354).

7 Включите книги для пользователей и ролей пользователей.

Дополнительные сведения см. в разделе [Включение книг для пользователей и ролей пользователей](#) (см. "[Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#)" на стр. 1355).

Связанные темы

Сведения о книгах и структурах книг см. в следующих разделах:

- [Управление книгами](#) (на стр. 1332)
- [О поддержке книг веб-службами](#) (см. "[О поддержке веб-служб для книг](#)" на стр. 1341)
- [Добавление книг в макеты страниц сведений записей](#) (см. "[Добавление книг к макетам страниц сведений о записи](#)" на стр. 1357)
- [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359)
- [Страница "Иерархия книг"](#) (см. "[Страница 'Иерархия книг'](#)" на стр. 1361)
- [Поля книг](#) (см. "[Поля книги](#)" на стр. 1361)

Проверка настройки роли администратора для книг

В процессе включения функций работы с книгами для данной компании службой поддержки пользователей выполняются следующие действия.

- Предоставление роли администратора полномочий "Управление книги" и прав доступа к книгам.
- Настройка профиля доступа для администратора, обеспечивающая возможность доступа к книгам.

Ниже приведено описание процедуры проверки настройки роли администратора для книг.

Процедура проверки настройки роли администратора для книг

- 1 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве пользователя с ролью администратора.
- 2 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 3 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 4 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 5 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 6 Нажмите ссылку "Правка" для роли администратора.
- 7 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и убедитесь в том, что права доступа к записям книг соответствуют указанным в следующей таблице.

В следующей таблице показаны права доступа к записям книг, необходимые для роли администратора.

Тип записи	Есть доступ?	Можно создать?	Можно прочитать все записи?
Книги	Выбрано	Выбрано	Выбрано

- 8** Перейдите к шагу 4 "Полномочия" и убедитесь в том, что выбраны полномочия "Управление книги".
В следующей таблице приведено описание полномочий "Управление книгами".

Категория	Полномочия	Описание
Админ.: контроль пользователей и доступа	Управление книгами	Управление доступом к книгам, массовое назначение данных книгам, определение потоков операций, связанных с книгами

ПРИМЕЧАНИЕ. Пользователь, роли которого предоставлены полномочия "Управление книгами", а также необходимые полномочия на управление ролями пользователей, может предоставить полномочия "Управление книгами" другим ролям пользователей. Как и в случае большинства задач администрирования, рекомендуется предоставить полномочия на управление книгами только администраторам компании.

- 9** Вернитесь на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 10** В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 11** В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 12** Проверьте правильность задания параметров для профиля доступа в соответствии с приведенными ниже инструкциями.
- a** Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа по умолчанию для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.
 - b** Нажмите ссылку "Правка", относящуюся к профилю доступа владельца для администратора, и убедитесь в том, что заданные значения соответствуют указанным в следующей таблице.

В следующей таблице показаны обязательные значения параметров доступа, позволяющие пользователям с ролью администратора работать с книгами в Oracle CRM On Demand.

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Организация	Книги	Полное	Полное
Аккредитация*	Книги	Полное	Полное
Операция	Книги	Полное	Полное
Размещение*	Книги	Полное	Полное
Заявка*	Книги	Полное	Полное

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Книги	Неприменимо	Чтение/Изменение/Удаление	Чтение/Изменение/Удаление
Книги	Дочерние книги	Представление	Представление
Книги	Пользователь	Полное	Полное
Бизнес-план*	Книги	Полное	Полное
Кампания	Книги	Полное	Полное
Сертификация*	Книги	Полное	Полное
Контакт	Книги	Полное	Полное
Курс*	Книги	Полное	Полное
Пользовательские объекты	Книги	Полное	Полное
Регистрация сделки*	Книги	Полное	Полное
Дилер*	Книги	Полное	Полное
Экзамен*	Книги	Полное	Полное
Финансовый субъект*	Книги	Полное	Полное
Финансовый план*	Книги	Полное	Полное
Фонд*	Книги	Полное	Полное
Домохозяйство*	Книги	Полное	Полное
Отчет об аудите запасов*	Книги	Полное	Полное
Период учета запасов*	Книги	Полное	Полное
Зацепка	Книги	Полное	Полное
Запросы ФРР*	Книги	Полное	Полное
Событие MedEd*	Книги	Полное	Полное
План обмена сообщениями*	Книги	Полное	Полное
Цель*	Книги	Полное	Полное
Бизнес-возможность	Книги	Полное	Полное

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию для администратора	Профиль доступа владельца для администратора
Партнер*	Книги	Полное	Полное
Полис*	Книги	Полное	Полное
Портфель*	Книги	Полное	Полное
Программа*	Книги	Полное	Полное
Партия образцов*	Книги	Полное	Полное
Транзакция с образцами*	Книги	Полное	Полное
Запрос на обслуживание	Книги	Полное	Полное
Интеллектуальный вызов*	Книги	Полное	Полное
Решение	Книги	Полное	Полное
Транспортное средство*	Книги	Полное	Полное

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы записей, помеченные звездочкой (*), недоступны в стандартной версии Oracle CRM On Demand. Параметры доступа к записям этих типов относятся к тем версиям, в которых поддерживаются соответствующие типы.

В следующей таблице приведено описание элементов управления, которые включаются при предоставлении полномочий "Управление книги". Открыв каждый из указанных компонентов, можно убедиться в доступности всех необходимых элементов управления.

Компонент	Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"
Главная страница администрирования	<ul style="list-style-type: none"> В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" отображается ссылка "Управление книгами", позволяющая перейти на страницу "Иерархия книг", где можно создавать и обновлять книги, а также управлять ими. В разделе "Средства управления данными" предусмотрена ссылка "Пакетное назначение очереди книг". По этой ссылке можно перейти на страницу "Пакетное назначение очереди книг", где отображаются сведения об активных и завершенных запросах на пакетное назначение книг.
Страница "Настройка приложения"	<ul style="list-style-type: none"> В разделе "Настройка типа записи" предусмотрена ссылка "Книга". По этой ссылке осуществляется переход на страницу "Настройка приложения для книг", где можно настроить поля книг и поля пользователей книг, в том числе указать значения из списков выбора для полей "Тип книги" и "Роль пользователя книги".
Мастер управления	<ul style="list-style-type: none"> На шаге 2 "Доступ к типам записей" отображается параметр "Книга" в

Компонент	Элементы управления, включаемые при предоставлении полномочий "Управление книги"
ролями	<p>виде элемента строки.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ На шаге 4 "Полномочия" отображается параметр, позволяющий выбрать полномочия "Управление книгами".
Мастера профиля доступа	<ul style="list-style-type: none"> ■ На шаге 1 "Имя профиля доступа" отображается флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги". ■ На шаге 2 "Укажите уровни доступа" предусмотрены следующие элементы управления. <ul style="list-style-type: none"> ■ В качестве объекта верхнего уровня отображается параметр "Книга". ■ В составе ссылки "Сопутствующая информация" для типов записей, поддерживающих книги, отображается элемент строки для раздела сопутствующей информации "Книга".
Страница "Профиль компании"	<ul style="list-style-type: none"> ■ В разделе "Настройка просмотра данных компании" на этой странице отображается флажок "Книга включена".
Мастер макета страницы (управление макетом)	<ul style="list-style-type: none"> ■ На шаге 4 "Сопутствующая информация" в разделе "Доступные" страницы для всех типов записей, поддерживающих книги, отображается раздел сопутствующей информации "Книга".
Страница "Переименовать типы записей"	<ul style="list-style-type: none"> ■ В качестве одного из элементов на этой странице отображается параметр "Книга".
Поток операций	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отображается доступное для выбора действие "Назначить книгу" (если роли данного пользователя предоставлены полномочия на управление потоками операций).
Меню на странице "Список"	<ul style="list-style-type: none"> ■ Для поддерживаемых типов записей отображается дополнительный пункт меню "Пакетное назначение для книги".

Создание типов книг и ролей пользователей книг

Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг и затем назначать тип каждой создаваемой книге. Например, если планируется создать иерархию книг для территорий, можно создать тип книг с именем 'Территория'. Поле 'Тип книг' представляет собой редактируемое поле со списком выбора, которое можно настроить в соответствии с задачами конкретной компании.

Можно также создать роли пользователей книг и назначать эти роли пользователям при связывании их с книгами. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей Oracle CRM On Demand. Например, можно создать такие роли пользователей книг, как пользователь территории и менеджер территории, и назначать эти роли пользователям, работающим с иерархией книг для территорий.

Ниже приведено описание процедуры создания типов книг и ролей пользователей книг.

Процедура создания типов книг и ролей пользователей книг

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 Нажмите ссылку 'Настройка приложения'.
- 3 В разделе 'Настройка типа записи' выберите 'Книга'.
- 4 На странице 'Настройка приложения для книг' выполните одно из следующих действий.
 - Для создания типов книг выберите 'Настройка полей книг'.
 - Для создания ролей пользователей книг выберите режим настройки полей пользователей книг.
- 5 Нажмите ссылку 'Изменить список выбора' для требуемого поля.
- 6 Введите значения для списка выбора и сохраните внесенные изменения.

Подробнее о редактировании полей со списком выбора см. в разделе [Изменение значений в списках выбора](#) (см. "[Изменение значений в списке выбора](#)" на стр. 1191).

Создание книг и иерархий книг

Для создания книг используется раздел "Управление пользователями и параметрами доступа" на главной странице администрирования.

Подготовка.

- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия "Управление книги".
- Перед тем, как приступить к созданию книг и иерархий книг, прочитайте раздел [О проектировании структур книг](#) (на стр. 1336).

Ниже приведено описание процедуры создания книги.

Процедура создания книги

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" выберите "Создать".
- 4 На странице "Правка книги" введите необходимую информацию, затем сохраните запись.
В следующей таблице приведено описание информации, которую необходимо ввести для книги.

Поле	Описание
Имя книги	Для удобства просмотра в селекторе книг не рекомендуется задавать названия книг, длина которых превышает 60 символов.

Поле	Описание
Тип книги	Укажите тип книги в списке выбора (необязательное поле).
Родительская книга	<ul style="list-style-type: none"> ■ Если данная книга является корневой, не заполняйте это поле. ■ Если она является дочерней книгой, нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга" и выберите родительскую книгу.
Может содержать данные	<p>Применяется только к текущей книге, но не к дочерним книгам. Если с данной книгой предполагается связать записи, установите этот флажок. Во избежание снижения производительности не устанавливайте его для тех книг, которые не содержат данных.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. В селекторе книг, который отображается в различных разделах Oracle CRM On Demand, нестандартные книги, содержащие данные, обозначены синим значком документа. Нестандартные книги, которые не могут содержать данные, обозначены желтым значком папки.</p>

- 1 Сохраните запись.

Создание дочерних книг

Приведенная ниже процедура представляет собой другой способ создания дочерних книг для существующей родительской книги, которым можно воспользоваться наряду с предыдущей процедурой.

Создание дочерних книг для существующей книги

- 1 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку для родительской книги.
- 2 На странице "Сведения о книгах" выберите "Создать" на панели заголовка "Дочерние книги".
- 3 На странице "Правка книги" введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.

Перемещение книги в новую родительскую книгу

Можно задать книгу в качестве дочерней по отношению к другой книге или переместить дочернюю книгу из одной родительской книги в другую. При изменении книги, родительской по отношению к текущей книге, иерархия книг изменяется следующим образом.

- Новая родительская книга применяется к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к текущей книге.
- Все пользователи, назначенные прежней родительской книге, утрачивают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.
- Все пользователи, назначенные новой родительской книге, получают права доступа к текущей книге и ко всем книгам, дочерним по отношению к ней.

- Изменение родительской книги не влияет на права доступа пользователей, непосредственно назначенных текущей книге.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для удаления родительской книги необходимо сначала удалить из нее все дочерние книги, всех пользователей и все данные.

СОВЕТ. Для определения количества записей, содержащихся в конкретной книге, создайте исторический отчет для каждого типа записей. О создании отчетов см. в разделе [Отчеты](#) (на стр. 765).

Для перемещения книги в новую родительскую книгу используется следующая процедура.

Процедура перемещения книги в новую родительскую книгу

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" нажмите ссылку "Правка" для книги, которую требуется изменить.
- 4 Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская книга", затем выберите новую родительскую книгу.
- 5 Сохраните внесенные изменения.

Связывание пользователей с книгами

Можно определить возможность доступа пользователей к книге и уровень доступа каждого пользователя к записям в книге. При связывании пользователя с книгой задается профиль доступа для работы этого пользователя с данной книгой. Ниже показаны стандартные профили доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только для чтения.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.

Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги". Сведения о создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе [Создание профилей доступа для книг](#) (на стр. 1353).

На доступ пользователя к записям влияет также параметр "Просмотр менеджера включен" на странице "Профиль компании" и параметр "Включить вложенные элементы" в селекторе книг. Если на странице "Профиль компании" установлен флажок "Просмотр менеджера включен", выбор режима "Включить вложенные элементы" при поиске разрешает пользователю доступ к данным во вложенных книгах, а также к данным, прямо или косвенно принадлежащим подчиненным пользователям.

Уровень доступа пользователя к книгам влияет на общие права доступа этого пользователя к записям. Определение прав доступа пользователя проиллюстрировано ниже на конкретных примерах.

Пример 1

Права доступа торгового представителя Райена Тейлора настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям субъектов.
- В профиле доступа владельца для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "субъект" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь не является участником команды по работе с субъектом ABC Widgets.
- Этот пользователь связан с книгой Widget Makers, и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если запись субъекта "ABC Widgets" содержится в книге "Widget Makers", права доступа Райена к записи "ABC Widgets" разрешают ему чтение, редактирование и удаление этой записи. Наличие таких прав доступа обусловлено тем, что в системе управления доступом в Oracle CRM On Demand вычисляются и предоставляются наиболее широкие права доступа из числа заданных в подходящих профилях доступа. В данном случае применяется профиль доступа для книги "Полный", поскольку он предоставляет более широкие права доступа по сравнению с профилем доступа для записей субъектов.

Пример 2

Права доступа торгового представителя Тани Ли настроены в Oracle CRM On Demand следующим образом.

- Посредством роли торгового представителя предоставлен доступ к записям бизнес-возможностей.
- В профиле доступа владельца для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- В профиле доступа по умолчанию для типа записей "бизнес-возможность" задан уровень доступа "Только для чтения".
- Этот пользователь является участником команды по работе с бизнес-возможностью, для которой в поле "Доступ к возможности" задано значение "Правка".
- Этот пользователь связан с книгой "Widget Makers", и для него задан профиль доступа к этой книге "Полный".

Если в книге Widget Makers содержится запись бизнес-возможности, права доступа Тани разрешают ей чтение, редактирование и удаление этой бизнес-возможности. Но если в книге Widget Makers отсутствует запись бизнес-возможности, права доступа Тани (из ее профиля доступа владельца, ее профиля доступа по умолчанию и ее участия в команде для бизнес-возможности) разрешают ей только чтение и редактирование, но не удаление этой бизнес-возможности.

Способы связывания пользователей с книгами

Предусмотрено два способа связывания пользователей с книгами. В записи книги можно задать связывание нескольких пользователей с данной книгой. В записи пользователя можно задать связывание нескольких книг с данным пользователем.

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких пользователей с книгой посредством записи книги.

Связывание нескольких пользователей с книгой

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление книгами".
- 3 На странице "Иерархия книг" выберите ссылку на имя книги, с которой требуется связать пользователей.
- 4 На странице "Сведения о книгах" выберите "Добавить пользователей" на панели заголовка раздела "Пользователи книги".
- 5 На странице "Правка пользователей книги" укажите пользователей, которых требуется связать с книгой.

В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждого пользователя при его связывании с книгой.

Поле	Описание
Пользователи	<p>Нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Пользователь", затем выберите пользователя.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Уполномоченным пользователям автоматически не предоставляются права доступа к книге, с которой связан основной пользователь. Необходимо также связать с книгой каждого уполномоченного пользователя.</p>
Роль пользователя книги	<p>Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1346).</p>
Профиль доступа	<p>В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Правка. Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах. ■ Полный. Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах. ■ Только для чтения. Позволяет пользователям просматривать записи в книгах. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе Создание пользовательских профилей доступа для книг (см. "Создание профилей доступа для книг" на стр. 1353).</p>

Ниже приведено описание процедуры связывания нескольких книг с пользователем посредством записи пользователя.

Связывание нескольких книг с пользователем

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4 На странице "Список пользователей" нажмите фамилию пользователя, с которым требуется связать книги.
- 5 На странице "Сведения о пользователе" нажмите кнопку "Добавить книги" на панели заголовка раздела "Назначенные книги".

ПРИМЕЧАНИЕ. При отсутствии раздела "Назначенные книги" на странице "Сведения о пользователе" нажмите ссылку "Изменить макет" и добавьте этот раздел к макету страницы.

- 6 На странице "Правка пользователей книги" выберите книги, которые требуется связать с пользователем, и для каждой книги укажите информацию о пользователе.

В следующей таблице приведена информация, которую необходимо указать для каждой книги при ее связывании с пользователем.

Поле	Описание
Имя книги	Нажмите значок справа от поля "Имя книги", выберите книгу в селекторе книг и нажмите кнопку ОК.
Роль пользователя книги	<p>Укажите роль в списке выбора (необязательное поле).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Роль пользователя книги не является ролью Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1346).</p>
Профиль доступа	<p>В списке профилей, разрешенных для книг, выберите профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к текущей книге и все дочерним книгам. Ниже показаны стандартные варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Правка. Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах. ■ Полный. Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах. ■ Только для чтения. Позволяет пользователям просматривать записи в книгах. <p>ПРИМЕЧАНИЕ. О создании пользовательских профилей доступа для книг см. в разделе Создание пользовательских профилей доступа для книг (см. "Создание профилей доступа для книг" на стр. 1353).</p>

ПРИМЕЧАНИЕ. Связывание пользователя с книгой не разрешает этому пользователю доступ к книге. Необходимо выполнить операцию предоставления доступа к книгам для каждого пользователя и для каждой роли пользователей, которым требуется работать с книгами. Инструкции см. в разделе [Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам](#) (на стр. 1355)

Создание профилей доступа для книг

При связывании пользователя с книгой следует выбрать профиль доступа, определяющий права доступа пользователя к записям в этой книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа для книги сравнивается со всеми другими профилями доступа, заданными для пользователя, в результате чего пользователю предоставляются наиболее широкие права доступа к записи, предусмотренные профилями доступа. Подробнее о совместном применении профилей доступа см. [Связывание пользователей с книгами](#) (на стр. 1349).

При связывании пользователя с книгой можно выбрать один из указанных ниже стандартных профилей доступа:

- **Правка.** Позволяет пользователям просматривать и обновлять записи в книгах.
- **Полный.** Позволяет пользователям просматривать, редактировать и удалять записи в книгах.
- **Только для чтения.** Позволяет пользователям просматривать записи в книгах.

Можно также создать пользовательские профили доступа для книг. Список выбора "Профили доступа" на странице "Правка пользователей книги" содержит все профили доступа, для которых установлен флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".

Ниже приведено описание процедуры создания профиля доступа для книг.

Процедура создания профиля доступа для книг

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление профилем доступа" нажмите ссылку "Профили доступа".
- 4 Создайте новый профиль доступа или отредактируйте существующий профиль доступа.
- 5 На шаге 1 работы с мастером профиля доступа установите флажок "Могут быть предоставлены пользователям книги".
- 6 На шаге 2 "Укажите уровни доступа" задайте уровни доступа для каждого типа записей и для типов сопутствующей информации.
- 7 По завершении создания или редактирования профиля доступа нажмите "Готово" для сохранения изменений.

Предоставление доступа к книгам в масштабе компании

После настройки структур книг можно предоставить доступ к книгам сотрудникам компании. Ниже приведено описание процедуры предоставления доступа к книгам в масштабе компании.

Процедура предоставления доступа к книгам в масштабе компании

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Администрирование компании" нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3** В разделе "Профиль компании" нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4** На странице "Профиль компании" задайте указанные ниже значения параметров. Подробнее об этих параметрах см. в разделе [Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 1121).
 - a** В разделе "Параметры компании" убедитесь в том, что для параметра "Метод глобального поиска" выбрано значение "Целенаправленный поиск". Если выбран режим целенаправленного поиска, в разделе поиска на панели действий отображается селектор книг.
 - b** В разделе "Настройка просмотра аналитики" задайте для параметра "Исторические предметные области" значение "Полный просмотр". (Это обеспечивает синхронизацию данных в книгах с базой данных, поддерживающей отчеты и информационные панели.)
 - c** Убедитесь в том, что в разделе "Настройка просмотра данных компании" установлены следующие флажки.

Параметр	Цель
Включить книги	<p>Если этот флажок установлен, в селекторе книг отображаются книги пользователя или нестандартные книги. Если этот флажок снят, в селекторе книг отображаются только книги пользователя и книги делегированных пользователей (при их наличии).</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Флажок "Книга включена" на странице "Профиль компании" отображается только для тех пользователей, роли которых предоставлены полномочия на управление книгами.</p> <p>ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. После установки этого флажка его нельзя снять. Однако после установки этого флажка можно внести изменения в иерархию книг.</p>
Показывать селектор книг	Этот флажок служит для включения селектора книг, позволяющего фильтровать записи по пользователям, делегированным пользователям или нестандартным книгам.

Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам

Для предоставления пользователю доступа к книгам необходимо настроить роль пользователя и профиль доступа по умолчанию для этой роли. Кроме того, следует настроить запись каждого пользователя.

Ниже приведено описание процедуры предоставления роли пользователя доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выполнить для каждой роли пользователей, работающих с книгами.

Предоставление роли пользователя доступа к книгам

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 В разделе "Управление ролями" нажмите ссылку "Управление ролями".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 Выберите ссылку на роль, которую требуется изменить.
- 6 В мастере управления ролями перейдите к шагу 2 "Доступ к типам записей" и настройте уровни доступа для типа записей "Книги".

В следующей таблице указаны значения параметров, которые необходимо задать для предоставления пользователям доступа к книгам.

Тип записи	Есть доступ?	Можно создать?	Можно прочитать все записи?
Книги	Флажок установлен	Флажок снят	Флажок снят

ПРИМЕЧАНИЕ. Убедитесь в том, что флажок "Можно прочитать все записи?" снят. В противном случае пользователь получит доступ ко всем книгам, представленным на странице со списком "Иерархия книг".

- 7 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8 Перейдите на страницу "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 9 В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".
- 10 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 11 Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к книгам, затем настройте параметры для обеспечения доступа к книгам и связанным с ними типам записей.

В следующей таблице приведено описание значений параметров в профиле доступа по умолчанию для роли пользователя, необходимых для предоставления этой роли доступа к книгам. Для предоставления роли пользователя необходимых прав доступа к книгам достаточно

настроить профиль доступа по умолчанию. Настройка профиля доступа владельца для этой роли не требуется.

Тип записи	Связанная запись	Профиль доступа по умолчанию
Книги	Не применимо.	Только для чтения.
Книги	Дочерняя книга	Представление. Этот профиль позволяет пользователю просматривать все дочерние книги на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа".
Книги	Пользователь	Только чтение. Этот профиль позволяет пользователю просматривать всех связанных с данной книгой пользователей на странице "Сведения о книгах". Значение по умолчанию: "Нет доступа".

12 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

Ниже приведено описание процедуры предоставления пользователю доступа к книгам. Эту процедуру необходимо выбрать для каждого пользователя, работающего с книгами.

Предоставление пользователю доступа к книгам

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** В разделе "Управление пользователями" нажмите ссылку "Управление пользователями".
- 4** Нажмите ссылку "Правка" для пользователя, профиль которого требуется изменить.
- 5** В разделе "Основная информация о пользователе" на странице "Изменение пользователя" задайте значения следующих параметров.

- **Книга по умолчанию для аналитики.** Этот параметр определяет книгу пользователя или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе книг на главной странице отчетов или на главной странице информационных панелей. В качестве значения (по умолчанию) отображается имя владельца редактируемой записи и его идентификатор для входа в систему. Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь наиболее часто обращается при работе с отчетами и информационными панелями. Значение этого параметра в записи пользователя не ограничивает права доступа пользователя к данным: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг
- **Книга по умолчанию.** Этот параметр определяет книгу пользователя или нестандартную книгу, которая отображается по умолчанию для данного пользователя в селекторе книг при работе в любой области, отличной от отчетов и информационных панелей. По умолчанию отображается значение "Все". Измените это значение на книгу пользователя или нестандартную книгу, к которой данный пользователь обращается наиболее часто, чтобы ему не приходилось каждый раз выбирать книгу для работы с данными в этой книге. Значение этого параметра в записи пользователя не ограничивает права доступа пользователя к записям: пользователь может выбрать другую книгу или другого пользователя в селекторе книг.

6 В разделе "Информация о безопасности пользователей" на странице "Изменение пользователя" выполните следующие действия.

- a** Для параметра "Создание отчетов о предметных областях" задайте значение "Просмотр менеджера" или "Просмотр команды".

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо выбрать одно из этих значений. В противном случае отчет не будет содержать данных. Выбор значения "Просмотр менеджера" и "Просмотр команды" не влияет на данные в отчете.

- b** Для параметра "Исторические предметные области" задайте значение "Полный просмотр".

7 Нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Для предоставления пользователю доступа к книге необходимо связать его с книгой. Уполномоченным пользователям доступ к книгам основного пользователя не предоставляется автоматически. Уполномоченных пользователей также необходимо связать с книгами.

Добавление книг к макетам страниц сведений о записи

Для предоставления пользователям доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений для данного типа записей необходимо выполнить следующие операции настройки.

- Предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для данного типа записей.
- В профиле доступа для роли пользователя предоставить ей доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для данного типа записей.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей

Предоставление доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" в макете страниц для отдельного типа записей

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3** В разделе "Настройка типа записи" нажмите ссылку для требуемого типа записей.
Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Бизнес-возможность".
- 4** В разделе "Макет страницы" нажмите ссылку на требуемый макет страницы (например, на макет страницы бизнес-возможности).
- 5** На странице "Макет страницы" для данного типа записей нажмите ссылку "Правка" для макета страницы, в котором требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 6** В мастере макета страницы перейдите к шагу 4 "Сопутствующая информация" и с помощью стрелок переместите элемент "Книги" в раздел "Отображаемые".
- 7** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.
- 8** Выйдите из системы Oracle CRM On Demand и войдите в нее снова.

Ниже приведено описание процедуры, позволяющей предоставить роли пользователя доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей.

Предоставление роли пользователя доступа к разделу сопутствующей информации "Книги" для отдельного типа записей

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление пользователями и параметрами доступа" нажмите ссылку "Управление пользователями и параметрами доступа".
- 3** В разделе "Управление профилем доступа" выберите "Профили доступа".
- 4** Нажмите ссылку "Правка" для профиля доступа по умолчанию, применяемого к роли пользователя, которой требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
- 5** В мастере профиля доступа перейдите к шагу 2 "Укажите уровни доступа" и выберите ссылку "Сопутствующая информация", относящуюся к тому типу записей, для которого требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги".
Например, если требуется предоставить доступ к разделу сопутствующей информации "Книги" на странице сведений о бизнес-возможности, нажмите ссылку "Сопутствующая информация" рядом с записью "Бизнес-возможность".
- 6** Выберите уровень доступа к разделу "Книги" в соответствии с требованиями к роли пользователей.
- 7** Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

- 8** Повторите шаги 4 - 7 применительно к профилю доступа владельца, заданному для роли пользователей, которой предоставляется доступ к книгам.

Назначение записей книгам

Предусмотрены следующие способы назначения записей книгам.

- Путем выбора значения книги на странице 'Сведения' для отдельных записей.
- С помощью функции пакетного обновления записей, позволяющей выполнять действия с большим количеством записей одновременно.

Можно также назначать записи книгам с помощью активных правил потоков операций с заданными условиями. Подробнее о работе с правилами потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372).

Подготовка.

- Назначать записи книгам на странице 'Сведения' для записи можно в том случае, если макет страницы 'Сведения' для записей данного типа включает в себя раздел 'Книга'.
- Для пакетного назначения записей книгам роли пользователя должны быть предоставлены полномочия 'Управление книги'.

Ниже приведено описание процедуры назначения отдельной записи книге.

Процедура назначения отдельной записи книге

- 1** Перейдите на страницу 'Сведения' для данной записи.
- 2** На панели заголовка раздела 'Книги' страницы 'Сведения' нажмите 'Добавить'.
- 3** В селекторе книг выберите книгу для назначения записи и нажмите ОК.

Ниже приведено описание процедуры пакетного назначения записей книгам.

Процедура пакетного назначения записей книгам

- 1** В окне списка нажмите кнопку меню на панели заголовка, затем выберите 'Пакетное назначение для книги'.
- 2** В окне 'Пакетное назначение для книги' нажмите кнопку селектора рядом с полем 'Целевая книга', затем в окне поиска 'Книга' выберите книгу, которой требуется назначить записи.
- 3** Для записей в списке выберите требуемое значение в поле 'Параметр назначения'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений в поле 'Параметр назначения'.

Действие	Описание
Добавить	Книга, указанная в поле 'Целевая книга',

Действие	Описание
	добавляется ко всем записям. Это назначение не влияет на прежние назначения книг записям.
Тип замены	Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги того же типа, что и эта книга, удаляются из записей. ПРИМЕЧАНИЕ. Типы книг определяются администратором данной компании.
Заменить все	Книга, указанная в поле 'Целевая книга', добавляется ко всем записям, а все ранее назначенные книги удаляются из записей независимо от их типа.
Книга - заменить	Указывает книгу, которую требуется заменить. Все записи из указанной здесь книги переназначаются книге, указанной в поле 'Целевая книга'. Другие записи остаются без изменений.
Удалить	Из всех записей удаляется назначение книги, указанной в поле 'Целевая книга'.
Удалить все	Из всех записей удаляются все назначенные книги.

- 4** Если на шаге 3 выбрано значение, отличное от 'Добавить', теперь необходимо выбрать значение параметра 'Применить к'.

В следующей таблице приведено описание возможных значений параметра 'Применить к'.

Значение	Описание
Связи, заданные вручную	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям вручную
Связи, заданные автоматически	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям, которые содержат книги, назначенные этим записям посредством потока операций или в пакетном режиме
Те и другие	Действие, указанное в поле 'Параметр назначения', применяется ко всем выбранным записям

- 5** Для применения выбранных критериев назначения нажмите 'Назначить'.

Открывается диалоговое окно 'Пакетное назначение очереди книг', в котором в разделе 'Активные запросы' отображается запрос на назначение. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное назначение книг](#) (на стр. 1667).

Завершение обработки запроса сопровождается передачей соответствующего уведомления по электронной почте.

Страница 'Иерархия книг'

На странице 'Иерархия книг' отображается информация о нестандартных книгах. Можно просмотреть подмножество книг или все книги.

В следующей таблице представлены задачи, выполняемые на странице 'Иерархия книг'.

Операция	Действия пользователя
Просмотр другого подмножества книг	На панели заголовка 'Иерархия книг' нажмите список и выберите другое подмножество книг либо выберите 'Все книги' для просмотра всех книг.
Создание книги	На панели заголовка 'Иерархия книг' выберите 'Создать'. На странице 'Правка книги' введите необходимую информацию и сохраните запись.
Создание книги, дочерней по отношению к существующей книге	Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Создать' на панели заголовка 'Дочерние книги'. На странице 'Правка книги' введите информацию о книге и сохраните внесенные изменения.
Перемещение книги в новую родительскую книгу	Нажмите ссылку 'Правка' для книги, которую требуется изменить. На странице 'Правка книги' нажмите значок 'Поиск' рядом с полем 'Родительская книга', выберите новую родительскую книгу и сохраните внесенные изменения.
Связывание пользователей с книгой	Нажмите ссылку, представляющую собой имя родительской книги. На странице 'Сведения о книгах' выберите 'Добавить пользователей' на панели заголовка раздела 'Пользователи книги'. На странице 'Правка книги' укажите пользователей, которых требуется связать с книгой, и задайте информацию о пользователях. Подробнее см. в разделе Связывание пользователей с книгами (на стр. 1349).

Поля книги

На страницах "Правка книги" и "Сведения о книгах" отображаются сведения о нестандартных книгах. Можно изменить сведения о книге, добавить к книге дочерние книги и связать пользователей с книгой.

В следующей таблице представлена дополнительная информация о некоторых полях.

Поле	Описание
Ключевая информация о книге	

Поле	Описание
Имя книги	Имя, присвоенное книге.
Родительская книга	В случае дочерней книги в этом поле отображается имя родительской книги. Для корневой книги значение в поле отсутствует.
Тип книги	Для упрощения структурирования книг можно создать типы книг. О создании типов книг см. в разделе Создание типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1346)
Может содержать данные	Указывает, можно ли связывать записи с книгой. Во избежание снижения производительности необходимо снять этот флажок для книг, не содержащих данных.
Партнер	Зависит от конкретного Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в библиотеке документации Oracle CRM On Demand (см. Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) в Oracle Technology Network.
Расположение партнера	Зависит от конкретного Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Дополнительные сведения см. в <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> в библиотеке документации Oracle CRM On Demand (см. Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) в Oracle Technology Network.
Раздел "Дочерние книги"	
Имя книги	Имя книги, дочерней по отношению к текущей книге.
Тип книги	Тип дочерней книги.
Может содержать данные	Указывает, можно ли связывать записи с дочерней книгой.
Раздел "Пользователи книги"	
Фамилия	Фамилия пользователя, связанного с книгой.
Имя	Имя пользователя, связанного с книгой.
Роль пользователя книги	Роль пользователя текущей книги. При связывании пользователя с книгой можно назначить ему роль пользователя книги. Роли пользователей книг не совпадают с ролями пользователей в Oracle CRM On Demand. О создании ролей пользователей книг см. в разделе Создание

Поле	Описание
	типов книг и ролей пользователей книг (на стр. 1346).
Профиль доступа	Права доступа пользователя к текущей книге и ко всем дочерним книгам. Профиль доступа выбирается в списке профилей, разрешенных для книг. О создании профилей доступа, специально предназначенных для книг, см. в разделе Создание профилей доступа для книг (на стр. 1353).

Сведения об устранении проблем с книгами

Дополнительные сведения об устранении неполадок с книгами см. в статье с идентификатором 565278.1 на странице My Oracle Support.

Управление группами

Управление группами – используемая по желанию функция, которая позволяет компании настроить команды совместно работающих пользователей для предоставления им доступа к общему набору данных.

Настройка групп в компании обеспечивает пользователей следующими возможностями:

- Члены группы могут обращаться к объединенному календарю, в котором указана доступность всех членов группы. Это позволяет работникам выбирать оптимальное время для назначения встреч и уведомлять работников (и контакты) о встречах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для доступа к объединенному календарю группы роли пользователя должно быть назначено полномочие "Совместно использовать календарь". Пользователи, имеющие полномочие "Совместно использовать календарь", также могут настраивать пользовательские представления календаря. Дополнительные сведения см. в разделах [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 157) и [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159).

- Члены группы могут автоматически становиться совместными владельцами следующих типов записей:
 - Операция
 - Субъект
 - Контакт
 - Домохозяйство
 - Бизнес-возможность
 - Портфель

Новые записи, создаваемые кем-либо из членов группы, поступают в совместное владение всех членов группы. Например, если работник принадлежит к группе XYZ, созданный этим работником субъект будет присутствовать в списках субъектов всех членов этой группы. В записи этого субъекта в поле "Владелец" будет указано имя работника, а в поле "Основная группа" – имя группы (если это поле добавлено в макет пользователя администратором компании); все члены группы могут обновлять эту запись.

По умолчанию текущие члены группы имеют полный доступ к записям группы, созданным после присоединения члена к группе. Сведения о записях встреч, задач и контактов, помеченные как личные, не могут быть просмотрены другими членами группы.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы эта функция действовала, в профиле компании должен быть установлен флажок "Назначение группы по умолчанию". Устанавливать флажок необходимо перед созданием групп. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка групп](#) (см. ["Настройка групп пользователей"](#) на стр. 1366).

В отношении групп справедливо следующее.

- Каждый пользователь может принадлежать только к одной группе.

После добавления пользователя в группу имя этого пользователя больше не присутствует в списке пользователей при выборе членов группы.

- Если в компании включена функция группового назначения:
 - записи, существовавшие до определения группы, не обновляются, если значение в поле "Владелец" не меняется на нового пользователя, принадлежащего к группе;
 - при присоединении к группе пользователь получает доступ к записям группы. Однако записи, принадлежавшие новому члену группы до его присоединения к группе, не становятся автоматически доступными существующим членам группы. Если пользователь становится владельцем записей после присоединения к группе, эти новые записи будут доступны остальным членам группы.

Следующий пример иллюстрирует групповое владение записями.

- Пользователь 1 и пользователь 2 принадлежат к группе 1. Пользователь 3 не принадлежит к группе 1.
 - Пользователю 3 принадлежит субъект 31. Пользователь 1 и пользователь 2 не имеют доступа к субъекту 31.
 - Пользователь 3 добавляется в группу 1. Пользователь 1 и пользователь 2 все равно не будут иметь доступа к субъекту 31.
 - Пользователь 3 становится владельцем субъекта 32. Пользователь 1 и пользователь 2 будут иметь доступ к субъекту 32.
- При удалении пользователей из группы они удаляются из всех общих записей, принадлежащих группе. Доступ к своим личным записям они сохраняют.

Группы и команды

Группы и команды в приложении выполняют разные функции:

- Группы настраиваются администратором компании и применяются к наборам записей в пределах всей компании. Функция групп должна быть включена службой поддержки клиентов или администратором компании при настройке компании в Oracle CRM On Demand.
- Команды создаются владельцами записей или администраторами компаний. Создание команд допустимо только для типов записей, поддерживающих команды, включая следующие:
 - Организация
 - Аккредитация
 - Приложение
 - Бизнес-план
 - Сертификация
 - Контакт
 - Курс
 - Пользовательские объекты
 - Регистрация сделки
 - Экзамен
 - домохозяйство;
 - зацепка;
 - Запрос ФРР
 - Цель
 - Бизнес-возможность
 - Партнер
 - Портфель
 - запрос на обслуживание;
 - Запрос особых цен

Чтобы настроить команду для доступа к записи, ее владелец должен явным образом разрешить к ней общий доступ в разделе "Команда" на странице сведений о записи.

Сведения о настройке групп см. в разделе [Настройка групп](#) (см. "[Настройка групп пользователей](#)" на стр. 1366).

Связанные темы

Сведения о группах и совместном пользовании календарями см. в следующих разделах:

- [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 157)
- [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159)

Настройка групп пользователей

Перед началом работы. Выполните следующие действия:

- Убедитесь, что ваша роль включает привилегию "Управление пользователями и доступом".
- О том, как работает механизм групп, см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 1363).

Последовательность настройки групп и импорта пользователей

Настройка групп осуществляется в следующем порядке.

- 1 Включите функцию "Назначение группы по умолчанию".

ВНИМАНИЕ! Перед настройкой или изменением группы необходимо включить функцию назначения группы по умолчанию (т. е. установить флажок "Назначение группы по умолчанию" на странице профиля компании), даже если использовать эту функцию не планируется. Если ее не включить перед настройкой или изменением группы, группа будет функционировать некорректно. В таком случае следует удалить группу, включить функцию назначения группы по умолчанию и затем создать группу повторно.

- 2 Создайте группы и назначьте им пользователей.
- 3 Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.
- 4 Импортируйте записи с владельцем по умолчанию (пользователь), чтобы группы были проставлены в записях.

Процедура включения функции назначения группы по умолчанию

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Администрирование компании".
- 3 Нажмите ссылку "Профиль компании".
- 4 На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".
- 5 В разделе "Настройка просмотра данных компании" установите флажок "Назначение группы по умолчанию".
- 6 Сохраните параметры.

Процедура настройки группы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Элементы управления пользователями и доступом".
- 3 На странице "Элементы управления пользователями и доступом" в разделе "Управлением пользователями и группами" нажмите ссылку "Общие группы совместного доступа".
- 4 На странице "Список группы" нажмите "Создать группу".
- 5 На странице "Редактирование группы" заполните требуемые поля.

Поле	Описание
Имя	Максимальная длина – 50 символов. По умолчанию является обязательным полем.
Описание	Максимальная длина – 255 символов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Группу можно переименовать, не затрагивая существующие записи, поскольку в приложении для отслеживания записей групп используется идентификатор группы, а не имя группы. Тем не менее, имя группы должно быть уникальным в пределах компании.

- 6 Нажмите "Сохранить".
- 7 На странице "Сведения о группе" нажмите "Добавить участников".
- 8 На странице "Участники группы" нажмите кнопку поиска и добавьте пользователей.
В списке присутствуют только пользователи, которые еще не назначены группе. Чтобы определить, к какой группе принадлежит пользователь, необходимо перейти на страницу сведений этого пользователя.
- 9 Сохраните запись.
- 10 Если функцию назначения группы по умолчанию использовать не планируется, а группы создаются для того, чтобы пользователи могли работать с объединенными календарями групп, отключите функцию "Назначение группы по умолчанию", когда процедура создания групп и добавления в них пользователей будет завершена.

Чтобы отключить функцию назначения группы по умолчанию, выполните следующие действия.

- a В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- b Нажмите ссылку "Администрирование компании".
- c Нажмите ссылку "Профиль компании".
- d На странице "Профиль компании" нажмите "Правка".
- e В разделе "Настройка просмотра данных компании" снимите флажок "Назначение группы по умолчанию".
- f Сохраните параметры.

Если позже потребуются изменить группы или их состав, необходимо будет перед внесением изменений снова включить функцию назначения группы по умолчанию, а после внесения изменений отключить ее.

Об изменении параметра "Назначение группы по умолчанию"

Если в компании принято решение больше не использовать группы, перед выключением функции "Назначение группы по умолчанию" выполните следующие действия:

- 1 Удалите всех пользователей, за исключением одного, который будет основным владельцем записей группы.
- 2 Удалите группу.
- 3 Снимите флажок "Назначение группы по умолчанию" в профиле компании.

Связанные темы

Сведения о группах и совместном использовании календарями см. в следующих разделах:

- [Управление группами](#) (на стр. 1363)
- [Просмотр календарей других пользователей](#) (на стр. 157)
- [Добавление пользовательских представлений календаря](#) (на стр. 159)

Управление территориями

Можно настроить территории и иерархии территорий. Например, в компании продавцы могут быть организованы в группы или территории по географическому принципу, по продуктам или по отраслям. Каждая из групп отвечает за работу с субъектами и возможностями продаж на своей территории. Настроенные в Oracle CRM On Demand территории можно использовать для назначения новых записей субъектов и возможностей. Дополнительные сведения о настройке территорий см. в разделе [Настройка территорий](#) (на стр. 1368).

Настройка территорий

Подготовка.

- Если территории еще не определены в компании, перед настройкой этих данных в Oracle CRM On Demand укажите соглашение об именовании и определите иерархию. При вводе данных начните с верхнего уровня, а затем добавляйте подтерритории.
- Следующие процедуры может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Управление территориями".

Далее описывается процедура настройки территории.

Процедура настройки территории

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Иерархия территорий" выполните одно из следующих действий.
 - Чтобы добавить территорию, нажмите "Создать территорию".
 - Для обновления информации о территории нажмите соответствующую ссылку в столбце "Название территории", затем на странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 4 На странице "Редактирование территории" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Название территории	Максимальная длина – 50 символов.
Родительская территория	Если это территория верхнего уровня, оставьте это поле пустым.
Текущая квота	Можно ввести квоту, назначенную данной территории.
Валюта территории	Наследует валюту по умолчанию компании.

- 5 Сохраните запись.
- 6 (Необязательно.) На странице "Сведения о территории" нажмите "Создать" в строке заголовка "Дочерние территории", чтобы добавить подтерритории.

Процедура смены родительской территории

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Элементы управления пользователями и доступом" нажмите ссылку "Управление территориями".
- 3 На странице "Редактирование территории" выберите дочернюю территорию.
- 4 На странице "Сведения о территории" нажмите "Правка".
- 5 На странице "Редактирование территории" нажмите значок "Поиск" рядом с полем "Родительская территория".
- 6 В окне "Поиск" выберите родительский субъект.
- 7 Сохраните запись.

Процедура обновления территории в записях

Существует несколько способов обновления полей территории в записи. Обычно этот процесс выполняется автоматически:

- **Диспетчер назначений:** заполнить это поле, а также назначить владельца и членов команды для записи можно с помощью Диспетчера назначений.
- **Импорт:** чтобы изменить принадлежность к территории в большом количестве записей, установите флажок "Переназначение владельца" для запуска назначения записей с помощью Диспетчера назначений.
- **Вручную:** Пользователь может назначить записи свою территорию.

Управление бизнес-процессом

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (см. "[Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями](#)" на стр. 1387)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)
- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 1415)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 1417)
- [Настройка правил назначения](#) (на стр. 1424)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 1431)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1432)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)
- [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 1442)

- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкций](#) (см. "[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#)" на стр. 1444)
- [Настройка списка отраслей компании](#) (на стр. 1451)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [О правилах назначения](#) (на стр. 1420)
- [Администрирование преобразования зацепки](#) (см. "[Администрирование преобразования зацепок](#)" на стр. 1430)
- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 1371)
- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 1413)

Конфигурация потока операций

Для настройки правил потока операций в соответствии с бизнес-требованиями компании выполните следующие действия:

- 1 Составьте план бизнес-процессов совместно со всеми заинтересованными сторонами
- 2 Задokumentируйте все правила потока операций и соответствующие действия потоков операций, которые необходимо настроить. Дополнительные сведения о компонентах правил потока операций см. в разделе [О правилах потока операций](#) (см. "[О правилах потоков операций](#)" на стр. 1372).
- 3 Войдите в систему Oracle CRM On Demand в качестве администратора компании и создайте правила потока операций. Дополнительные сведения см. в разделе [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383).
- 4 В рамках новых правил потока операций определите все необходимые действия потока операций. Сведения о создании различных типов действий потока операций см. в следующих разделах:
 - [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
 - [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
 - [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
 - [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
 - [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
 - [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
 - [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
 - [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)
 - [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
 - [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

О правилах потоков операций

Правило потока операций представляет собой инструкцию, согласно которой каждый раз при возникновении указанного события в Oracle CRM On Demand автоматически выполняется одно или несколько действий.

О настройке функциональных возможностей, связанных с правилами потоков операций

Для нового клиента функциональные возможности правил потока операций включаются автоматически. Однако для существующих клиентов функциональные возможности правил потока операций Oracle CRM On Demand должны настраиваться службой поддержки клиентов и администратором компании.

- **Настройка службой поддержки клиентов.** Если функциональные возможности правил потока операций настроены службой поддержки клиентов, на главной странице администрирования в разделе "Управление бизнес-процессом" отображается ссылка "Конфигурация потока операций". Кроме того, роли пользователя "Администратор" назначены полномочия "Управление правилами данных – управление правилами потока операций". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).
- **Режим "Включить поток операций".** Выполнение правил потока операций возможно только после того, как администратор компании установит флажок "Включить поток операций" на странице "Профиль компании". Дополнительные сведения о настройке профиля компании см. в разделе [Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию](#) (на стр. 1121).
- **События интеграции.** *Событие интеграции* – это средство запуска внешних процессов на основе изменений (создания, обновления, удаления, связывания или отмены связывания) записей в Oracle CRM On Demand. Можно указать, какие поля в записи необходимо отслеживать. Если для создания событий интеграции в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в службу поддержки клиентов с запросом на поддержку администрирования событий интеграции, указав общий размер очереди событий интеграции. При изменении значения отслеживаемого поля информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Кроме того, можно указать, в какие очереди событий интеграции добавляются события интеграции. Дополнительные сведения об управлении событиями интеграции см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 1668).
- **Книги.** Если для обновления связей между записями и книгами в компании необходимо использовать правила потока операций, обратитесь в службу поддержки клиентов с запросом на поддержку управления книгами. Дополнительные сведения об управлении книгами см. в разделе [Управление книгами](#) (на стр. 1332).

Запускающие события и действия в правилах потока операций

Правило потока операций анализируется при возникновении события, указанного в этом правиле (запускающее событие). При соблюдении условий правила (или если в правиле нет условий) выполняются действия, указанные в данном правиле. Например, можно создать правило потока операций, согласно которому при создании возможности (запускающее событие правила потока операций) менеджеру владельца возможности отправляется по электронной почте сообщение (действие правила потока операций). Можно также указать, что это сообщение отправляется только в том случае, если выручка от возможности больше определенной суммы (условие правила потока операций), а также задать текст сообщения электронной почты.

Кроме того, правила потока операций можно настроить так, чтобы по прошествии указанного периода времени или при наступлении указанной даты или времени выполнялись действия. Дополнительные

сведения о действиях потока операций на основе времени см. раздел [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381).

Правила потока операций могут инициироваться при возникновении одного из следующих событий:

- Создание, обновление или удаление записи.
- Связывание записи с другой записью или отмена ее связывания с другой записью.

Связывание и отмена связывания могут инициировать правила потока операций только для связей между субъектами и контактами или между возможностями и контактами.

Правила потока операций настраиваются для всей записи, а не для отдельных полей. Для правил потока операций существует несколько типов запускающих событий, но каждое правило потока операций имеет только одно запускающее событие. Можно задать автоматическое выполнение в Oracle CRM On Demand одного или нескольких действий при соблюдении условий, заданных для правила потока операций, в зависимости от запускающего события, выбранного для правила.

ПРИМЕЧАНИЕ. После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Однако заданные для правила условия можно обновить.

Запускающее событие для каждого правила отображается на странице списка правил потока операций и на странице сведений о правиле потока операций. В следующей таблице показаны действия, которые доступны для каждого запускающего события.

Инициировать событие	Действия
При сохранении новой записи	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создание задачи ■ Назначить книгу ■ Создать событие интеграции ■ Ожидание ■ Обновить поле после ожидания
При сохранении измененной записи	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создание задачи ■ Назначить книгу ■ Создать событие интеграции ■ Ожидание ■ Обновить поле после ожидания
Перед удалением записи	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создание задачи ■ Создать событие интеграции ■ Ожидание
Перед сохранением измененной записи	<ul style="list-style-type: none"> ■ Обновить значения

Инициировать событие	Действия
После связывания с родительским объектом	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создать событие интеграции ■ Ожидание
После отмены связывания с родительским объектом	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создать событие интеграции ■ Ожидание
При восстановлении записи	<ul style="list-style-type: none"> ■ Отправка электронной почты ■ Создание задачи

Эти три дополнительные действия потока операций доступны только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Синхронизация партнера с книгой
- Синхронизация книги с партнером
- Синхронизация владельца с субъектом-партнером

Для получения дополнительных сведений об этих действиях и их использовании см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>), доступной в Oracle Technology Network.

Ограничения, применяемые к правилам потока операций и действиям, указанным в правилах

Следующие ограничения относятся к правилам потока операций и к действиям, указанным в этих правилах.

- **Условия, заданные для правила потока операций.** Если для правила потока операций заданы условия, при инициировании этого правила назначенные ему действия выполняются только при соблюдении этих условий. Если условия не соблюдены, действия не выполняются. Если для правила потока операций не заданы условия, действия выполняются при каждом инициировании данного правила.
- **Несколько действий для правил потока операций.** Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий. При попытке создания более 25 действий появляется сообщение об ошибке. Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле, начиная с действия с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить. Дополнительные сведения о правилах потоков операций см. в разделе [О действиях потоков операций](#) (см. "О действиях потока операций" на стр. 1379).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если действие потока операций внезапно прекращено до его завершения, оставшиеся действия в этом правиле не выполняются.

- **Типы записей.** Правила потоков операций можно создать для нескольких типов записей. Однако каждое правило потока операций применяется только к записям одного типа. Таким образом, если для конкретного типа записей создано правило потока операций и требуется выполнять то же действие для записей другого типа, необходимо создать для записей второго типа второе правило потока операций (с тем же запускающим событием, теми же условиями и теми же действиями).
- **Контекст одной записи.** Правило потока операций, запускаемое при создании, обновлении или изменении записи, применяется в контексте одной записи; другими словами, по такому правилу потока операций доступ к полям и их обновление возможны только в пределах одной записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если событием, запускающим правило потока операций, служит связывание или отмена связывания записей, событие интеграции, созданное по такому правилу, может содержать поля как из дочерней, так и из родительской записи.

Порядок правил потоков операций

При создании правила потока операций в Oracle CRM On Demand автоматически выполняется присвоение этому правилу наименьшего порядкового номера, который еще не присвоен правилам с тем же типом записей и тем же запускающим событием. Эти порядковые номера определяют действующий в Oracle CRM On Demand порядок вызова правил, которые запускаются при возникновении одного и того же события с записями одного и того же типа. При необходимости можно изменить порядок правил позднее. Дополнительные сведения об изменении порядка правил потоков операций см. в разделе [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409).

Запускающие события, заключающиеся в связывании или отмене связывания

Связывание или отмена связывания может служить событием, запускающим правило потока операций, только в случае связывания между субъектами и контактами или между бизнес-возможностями и контактами. Для правил, запускаемых при возникновении таких событий, можно задать следующие действия.

- Отправка электронной почты
- Создание события интеграции
- Ожидание

В следующей таблице приведено описание действий, которые заключаются в связывании или отмене связывания и могут запускать правила потоков операций. Для каждого случая указаны также события интеграции, формируемые по правилу потока операций (если для этого правила задано действие, относящееся к событиям интеграции).

ПРИМЕЧАНИЕ. В зависимости от данных в записях могут формироваться дополнительные события интеграции. Например, при создании нового контакта для субъекта формируется дополнительное событие интеграции (обновление субъекта), если создаваемый контакт является основным контактом для данного субъекта.

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
----------	---------------------	-----------------	-------	--------------------

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
Создание нового контакта для субъекта.	Субъект	Контакт	Пользовательский интерфейс	Субъект: обновление Контакт: вставка Контакт: связывание
			Веб-службы	Контакт: вставка Контакт: связывание Субъект: обновление
Связывание существующего контакта с субъектом.	Субъект	Контакт	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: вставка Контакт: обновление
			Веб-службы	Контакт: связывание Субъект: обновление
Удаление контакта из записи субъекта.	Субъект	Контакт	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного контакта)
			Веб-службы	Контакт: отмена связывания Субъект: обновление
Связывание существующего субъекта с контактом.	Контакт	Субъект	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: вставка Субъект: обновление
			Веб-службы	Контакт для субъекта: вставка Контакт: обновление
Удаление субъекта из записи контакта.	Контакт	Субъект	Пользовательский интерфейс	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного контакта)
			Веб-службы	Контакт для субъекта: удаление Контакт: обновление (только для основного)

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
				контакта)
Создание новой бизнес-возможности для контакта.	Контакт	Бизнес-возможность	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: вставка Бизнес-возможность: связывание
			Веб-службы	Бизнес-возможность: вставка Бизнес-возможность: связывание Контакт: обновление
Удаление бизнес-возможности из записи контакта.	Контакт	Бизнес-возможность	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: отмена связывания
			Веб-службы	Бизнес-возможность: отмена связывания
Создание нового контакта для бизнес-возможности. ПРИМЕЧАНИЕ. Это действие не доступно через пользовательский интерфейс.	Бизнес-возможность	Контакт	Веб-службы	Контакт: вставка Контакт: связывание
Связывание существующего контакта с бизнес-возможностью.	Бизнес-возможность	Контакт	Пользовательский интерфейс	Бизнес-возможность: обновление Роль контакта для бизнес-возможности: вставка
			Веб-службы	Контакт: связывание Бизнес-возможность: обновление
Удаление контакта из	Бизнес-возможность	Контакт	Пользовательский	Роль контакта для бизнес-возможности:

Действие	Родительская запись	Дочерняя запись	Канал	Событие интеграции
записи бизнес-возможности.	ность		интерфейс	удаление Бизнес-возможность: обновление
			Веб-службы	Контакт: отмена связывания Бизнес-возможность: обновление

Сбои действий по правилам потоков операций

Сбои при выполнении правил потоков операций приводят к указанным ниже последствиям.

- При сбое действия обновления значений операция, запустившая данное правило потока операций, блокируется и никакие другие действия, предусмотренные этим правилом, не выполняются. Отображается сообщение об ошибке, содержащее информацию о сбое операции.
- При сбое действий другого типа, заданных для правил потоков операций, отображается сообщение об ошибке, но операция, запустившая данное правило потока операций, не блокируется, и выполняются другие действия, предусмотренные этим правилом.

Просмотр записей и действия потока операций

Когда пользователь выполняет действие, инициирующее правило потока операций, некоторые действия, предусмотренные этим правилом, могут не выполняться, если в результате такого действия пользователь теряет возможность просмотра записи.

Например, предположим, что правило потока операций вызывается при сохранении измененной записи организации. Если пользователь, являющийся владельцем записи, переназначает организацию другому пользователю, при сохранении записи организации будет вызвано правило потока операций. Если первоначальный владелец записи организации больше не имеет возможности просматривать ее никакими иными средствами (например, как участник команды или книги), любое действие потока операций, требующее доступа к записи организации, завершится ошибкой.

Задержка

Правила потоков операций вычисляются последовательно и синхронно. Таким образом, операция обновления в целом выполняется только после вычисления всех правил. Правила потоков операций предусматривают задержку определенной продолжительности при выполнении операций (т. е. между началом операции и ее завершением). Например, создание каждой задачи по правилу потока операций может приводить к увеличению задержки операции обновления записи на 20%. При создании сообщений электронной почты по правилу потока операций задержка увеличивается приблизительно на 5%.

Вычисление выражений выполняется быстрее. Для минимизации задержки рекомендуется добавить к условиям для правила потока операций взаимно исключающие выражения. Правила потока операций следует составлять в пошаговом режиме, контролируя скорость выполнения.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению конкретных процедур нажмите соответствующую ссылку.

- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

О действиях потока операций

Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Можно создать следующие типы действий потока операций:

- **Назначить книгу.** Действие "Назначить книгу" назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций.
- **Создать событие интеграции.** Это действие помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила потока операций и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.
- **Создать задачу.** Действие "Создать задачу" создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.
- **Отправка электронной почты.** Действие "Отправка электронной почты" отправляет сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций.
- **Обновить поле после ожидания.** Действие "Обновить поле после ожидания" обновляет поле в записи, запускающее правило потока операций. Действие выполняется в конце периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания в правиле потока операций.
- **Обновить значения.** Действие "Обновить значения" обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о данных, которые были изменены).
- **Ожидание.** Действие "Ожидание" в Oracle CRM On Demand позволяет отложить выполнение других (следующих) действий, указанных в правиле потока операций, до истечения периода ожидания или наступления определенной даты и времени.

Эти три дополнительные действия потока операций доступны только в Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Синхронизация партнера с книгой
- Синхронизация книги с партнером
- Синхронизация владельца с субъектом-партнером

Для получения дополнительных сведений об этих действиях и их использовании см. *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* в [библиотеке документации Oracle CRM On Demand](#) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>), доступной в Oracle Technology Network.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле, начиная с действия с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. После создания действий для правила потока операций можно изменить их порядок. Дополнительные действия см. в разделе [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408).

При создании действий для правил потока операций для выбора полей из записей и определения выражения для вычисления переменных применяется инструмент Expression Builder. Объединив поля записи и переменные, можно включить их в тему или основной текст сообщения электронной почты, в тему задачи или в текст ее описания, а также в новое значение поля, которое требуется обновить. Построитель выражений также можно использовать для расчета продолжительности или конечной даты и времени периода ожидания для действий ожидания в правилах потока операций. При внедрении правил потоков операций имена полей и переменные в выражениях, определенных пользователем, заменяются значениями. Дополнительные сведения об инструменте Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

Пошаговые процедуры для создания действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)

- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

О правилах потока операций на основе времени

Правила потока операций можно настроить так, чтобы по прошествии временного предела выполнялись действия. Например, можно настроить правило так, чтобы после окончания срока действия или истечения периода ожидания для записи выполнялось определенное действие.

Для настройки правила потока операций на основе времени в правило добавляется одно или несколько действий ожидания. Во всех случаях, где требуется выполнение действия в зависимости от времени, следует создать действие ожидания, указывающее период времени для задержки или конечную дату и время задержки. Можно указать периоды времени или даты непосредственно или создать выражение для расчета периода или даты. Затем необходимо указать последовательность действий в правиле, чтобы действие ожидания выполнялось непосредственно перед действием, для которого требуется задержка. Если для выполнения бизнес-процесса требуется несколько правил, следует задать последовательность правил.

О переоценке условий потока операций после действий ожидания

При использовании действий ожидания можно указать, следует ли переоценивать условие правила потока операций после окончания периода ожидания. Если для действия ожидания установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и снова проверяется соответствие записи условию правила потока операций.

Если условие правила не соблюдено (поскольку запись изменена во время периода ожидания), оставшиеся действия в правиле не выполняются. Для действий ожидания по умолчанию установлен флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

Если для действия ожидания снят флажок "Переоценка условий правил после ожидания", то после окончания периода ожидания запись считывается повторно и следующее действие в правиле выполняется без повторной проверки соответствия записи условию правила. Если в правиле несколько действий ожидания, флажок "Переоценка условий правил после ожидания" необходимо установить для каждого действия ожидания, в котором необходимо заново оценивать соблюдение условия правила после окончания периода ожидания.

Пример использования правил потока операций на основе времени

В следующем примере показано, как можно использовать правила потока операций на основе времени. В зависимости от бизнес-модели их можно использовать по-разному.

Для запросов на обслуживание используется три варианта приоритета: стандартный, срочный и критический. По умолчанию при создании запроса на обслуживание для него устанавливается стандартный приоритет. Для бизнес-процесса эскалации обслуживания требуются следующие действия:

- 1 Если после создания нового запроса на обслуживания его статус не обновляется в течение 24 часов, его приоритет меняется на "Срочный" и владельцу запроса на обслуживание отправляется по электронной почте сообщение с уведомлением о необходимости обновления запроса на обслуживание.

2 Если статус запроса на обслуживание не изменяется в течение последующих 24 часов, происходит следующее:

- Значение поля "Приоритет" меняется на "Критический"
- Запрос на обслуживание переназначается руководителю исходного владельца
- Исходному владельцу запроса на обслуживание отправляется электронное сообщение, уведомляющее, что запрос на обслуживание переназначен его руководителю и его приоритет изменен на "Критический"

Для соблюдения этих требований администратор компании задает правило потока операций для типа записи запроса на обслуживание, которое настраивается следующим образом:

1 В качестве запускающего события для правила задается значение "При сохранении новой записи"

2 В условии правила указывается, что статус запроса на обслуживание не имеет значения "Отложено", следующим образом:

```
[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```

3 В правиле потока операций используется следующая последовательность действий:

- a** Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
- b** Действие обновления поля после ожидания для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Срочный"
- c** Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание уведомления об изменении приоритета запроса на обслуживание на "Срочный" и необходимости обновления запроса на обслуживание
- d** Действие ожидания с продолжительностью 24 часа и установленным флажком "Переоценка условий правил после ожидания"
- e** Действие обновления поля после ожидания для изменения значения поля "Приоритет" в запросе на обслуживание на "Критический"
- f** Действие обновления поля после ожидания для назначения руководителя исходного владельца в качестве нового владельца
- g** Действие отправки электронной почты для отправки владельцу запроса на обслуживание и его руководителю уведомления о том, что запрос на обслуживание был переназначен и его приоритет изменен на "Критический"

Пошаговые инструкции по созданию действий ожидания и обновления поля после ожидания в правилах потока операций см. в разделе [Создание действий потока операций: ожидание](#) (см. "Создание действий потоков операций: ожидание" на стр. 1405) и [Создание действий потока операций: обновить поле после ожидания](#) (см. "Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания" на стр. 1400).

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Создание правил потока операций

Подготовка. Для компании необходимо настроить функциональные возможности потоков операций в Oracle CRM On Demand в соответствии с инструкциями в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372). Для выполнения процедур, описание которых приведено в настоящем разделе, роли данного пользователя должны быть предоставлены полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций". О добавлении полномочий к ролям см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

ПРИМЕЧАНИЕ. После создания правила в нем невозможно изменить тип записи или запускающее событие. Однако заданные для правила условия можно обновить.

Процедура создания правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" выполните одно из следующих действий.
 - Для создания нового правила потока операций с помощью копирования существующего правила нажмите кнопку "Копировать" в правиле потока операций, которое необходимо скопировать.
 - Для создания нового правила потока операций не на основе существующего правила выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4 На странице сведений о правилах потока операций в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите сведения о правилах.

Поля правил описаны в следующей таблице.

Поле	Описание
Имя потока операций	Введите уникальное имя длиной не более 15 символов.
Активно	Флажок "Активно" служит для включения и отключения правила. Количество одновременно открытых правил потоков операций не ограничено.

Поле	Описание
Тип записи	<p>Выберите тип записи для правила потока операций</p> <p>Для создания, обновления и удаления запускающих событий каждому правилу потока операций сопоставляется только один тип записей. Для этого типа записей выполняется вычисление правила и соответствующие действия. После создания правила изменить заданный для него тип записей невозможно.</p> <p>Если для правил потока операций задано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом", выберите тип дочерней записи. Например, если требуется запускать правило потока операций при связывании записи контакта с записью организации, выберите в этом поле значение "Контакт", а в поле "Тип родительской записи" - значение Организация.</p>
Инициировать событие	<p>Выберите событие, запускающее данное правило.</p> <p>При возникновении этого события для записи указанного типа выполняется вычисление правила. После создания правила изменить заданное для него запускающее событие невозможно.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Запускающие события "После связывания с родительским объектом" и "После отмены связывания с родительским объектом" поддерживаются только для записей с типом "Организация", "Контакт" и "Бизнес-возможность". Дополнительные сведения см. в разделе "Запускающие события связывания или отмены связывания" темы О правилах потоков операций (на стр. 1372).</p>
Порядок	<p>При создании правила потока операций это поле доступно только для чтения. Оно определяет действующий в Oracle CRM On Demand порядок вызова правил, которые запускаются при возникновении одного и того же события с записями одного и того же типа. В Oracle CRM On Demand выполняется присвоение создаваемому правилу наименьшего порядкового номера, который еще не присвоен правилам с тем же типом записей и тем же запускающим событием; однако позднее можно изменить порядок правил потоков операций. Подробнее см. в разделе Изменение порядка правил потоков операций (на стр. 1409).</p>
Тип родительской записи	<p>Это поле отображается в том случае, если выбрано запускающее событие "После связывания с родительским объектом" или "После отмены связывания с родительским объектом".</p> <p>Выберите тип родительской записи. Например, если требуется настроить правило потока операций, выполнение которого запускается при связывании записи контакта с родительской</p>

Поле	Описание
	записью субъекта, выберите в этом поле значение "Субъект", а в поле "Тип записи" - значение "Контакт".

- 5** Если необходимо определить условие для правила потока операций, щелкните значок *fx* в разделе страницы "Условие правила потока операций" и задайте условие для правила потока операций с помощью Expression Builder. Сведения о функции Expression Builder см. в разделе [Expression Builder](#) (на стр. 1693).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если условие для правила потока операций не определено, действия, заданные для этого правила, выполняются при каждом его инициировании.

Ниже приведены сведения, которые следует учитывать при создании условий для правил потоков операций.

- Условие для правила потока операций может содержать не более 1024 символов.
- Можно настроить правила потока операций для конкретных ролей или каналов. Дополнительные сведения об ограничении области действия правил потока операций определенными ролями или каналами см. в разделе [Ограничение правил потока операций определенными каналами или ролями](#) (см. "Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями" на стр. 1387).
- Чтобы определить, было ли обновлено поле записи, можно использовать условие правила потока операций, аналогичное следующему. В этом примере для проверки изменений в поле используется строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

ВНИМАНИЕ! Функция PRE не возвращает предыдущее значение поля, если она используется в потоке операций или действии, вызванном после действия "Ожидание". Дополнительные сведения о функции PRE() см. в разделе [PRE](#) (см. "До" на стр. 1743).

- 6** (Условное) Если запускающее событие в правиле – "Перед изменением сохраненной записи", а тип записи в правиле – "Возможность", выполните следующие действия:

- a** В разделе "Действия при несоблюдении условия" на странице "Сведения о правилах потока операций" укажите, следует ли отменять операцию сохранения, если не соблюдено условие правила.
- b** (Необязательно) Введите сообщение об ошибке, которое должно выдаваться при отмене операции сохранения из-за несоблюдения условия правила.

ПРИМЕЧАНИЕ. Возможность отмены операции сохранения предоставляется только в правилах потока операций с запускающим событием "Перед изменением сохраненной записи" и типом записи "Возможность".

В следующей таблице описаны варианты действий из раздела "Действия при несоблюдении условия" страницы "Сведения о правилах потока операций".

Поле	Описание
Отмена сохранения	Если установлен этот флажок, при несоблюдении условия

Поле	Описание
	<p>правила выполняются следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Правило потока операций прекращается. ■ Также прекращаются все последующие правила потока операций на основе того же типа записи с запускающим событием "Перед изменением сохраненной записи". ■ Производится откат всех предыдущих изменений состояния записи, за исключением изменений, выполненных средствами Oracle CRM On Demand. ■ Запись возвращается в свое исходное состояние. Однако если Oracle CRM On Demand обновляет запись, это изменение имеет преимущество по сравнению с действием "Отмена сохранения". Например, если из списка связанных контактов удаляется основной контакт, Oracle CRM On Demand обновляет сведения об основном контакте в записи родительской возможности. Такое обновление, выполняемое Oracle CRM On Demand, переопределяет любые действия отмены сохранения записи возможности. ■ Не инициируются все последующие правила потоков операций для того же типа записи, которое имеет запускающее событие ""Перед изменением сохраненной записи". ■ Сообщение возвращается следующим образом: <ul style="list-style-type: none"> ■ Если правило инициировано действием пользователя, отображается сообщение для пользователя, действие которого инициировало правило. ■ Если правило вызвано веб-службой, сообщение возвращается в веб-службу как строка ошибки. ■ Если правило вызвано операцией импорта, сообщение возвращается как строка ошибки в файл журнала импорта. <p>Сообщение можно задать в поле "Вывод сообщения".</p> <p>Если этот флажок не установлен, несоблюдение условия правила не влияет на операцию сохранения (и сообщения не возвращаются).</p> <p>По умолчанию флажок "Отмена сохранения" не установлен.</p>

Поле	Описание
Вывод сообщения	<p>В этом поле можно задать сообщение, возвращаемое пользователю, в веб-службу или в файл журнала импорта при несоблюдении условия правила и установке флажка "Отмена сохранения" в этом правиле.</p> <p>Если в этом поле сообщение не указано, возвращается сообщение по умолчанию.</p> <p>Сообщение может содержать не более 1999 символов.</p>

1 Сохраните правило потока операций.

Когда правило сохранено можно создать действия для этого правила. Для каждого правила потока операций можно создать до 25 действий. Пошаговые инструкции для создания действий потока операций см. в следующих разделах.

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями

Действие правила потока операций можно ограничить определенными каналами или ролями, добавив в правило соответствующее условие.

Запрет вызова правила потока операций из канала

- Используйте в условном выражении функцию `ExcludeChannel()`.

Например, чтобы правило потока операций не вызывалось при выполнении крупномасштабной операции импорта, включите в правило следующее условие:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Дополнительные сведения о функции `ExcludeChannel()` см. в разделе [ExcludeChannel](#) (на стр. 1712).

Ограничение области действия правила потока операций определенной ролью

- Используйте в условном выражении функцию `UserValue()` с атрибутом `<Role>`.

Например, если требуется, чтобы правило потока операций вызывалось только в том случае, если пользователь, чье действие инициирует это правило, является администратором и для записи определен высокий приоритет, включите в правило следующее условие:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="high"
```

Дополнительные сведения о функции `UserValue()` см. в разделе [UserValue](#) (на стр. 1752).

Создание действий потоков операций: назначение книги

Действие назначения книги в правиле потока операций автоматически назначает книгу записи при соблюдении условий правила потока операций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия назначения книги используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Назначить книгу"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.

- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите меню и выберите "Назначить книгу".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Нажмите кнопку селектора рядом с полем "Имя книги".
- 7 С помощью средства поиска книг выберите книгу, которой требуется назначить записи, и нажмите ОК.
- 8 Выберите подходящие значения в полях "Параметр назначения" и "Применить к".
Описание этих параметров см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359).
- 9 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Создание действий потоков операций: создание события интеграции

Действие "Создать событие интеграции" для правила потока операций автоматически помещает событие интеграции в одну или несколько очередей интеграции, если соблюдены условия правила и зарегистрировано изменение по крайней мере одного из полей, отслеживаемых данным действием.

Действия создания событий интеграции и действия ожидания

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Создать событие интеграции" используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения описанной процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Создать событие интеграции"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать событие интеграции".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Выберите очереди интеграции для записи событий интеграции.
- 7 Сохраните действие для правила потока операций.
Если действие инициируется событием "Перед удалением записи", дополнительная настройка не требуется, и остальные шаги в этой процедуре можно пропустить. В противном случае следует выполнить остальные шаги.
- 8 Нажмите элемент "Настройка" рядом с именем действия на странице "Сведения о правилах потока операций".
- 9 На странице "Отслеживание полей" установите флажок "Отслеживать изменения" для каждого поля, которое требуется отслеживать.

ПРИМЕЧАНИЕ. Кроме полей, выбранных на странице "Отслеживание полей" для действия потока операций, в событиях интеграции, создаваемых для типа записей действием потока операций, отслеживаются любые поля, помеченные как обязательные в настройке полей для типа записей (на страницах настройки приложения). Дополнительные сведения об обязательных полях и их настройке см. в разделах [Об управлении полями](#) (на стр. 1167) и [Создание и изменение полей](#) (см. "Создание и редактирование полей" на стр. 1178).

Дополнительные сведения о событиях интеграции см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 1668).

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)

- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)
- [О событиях интеграции](#) (на стр. 1668)

Создание действий потоков операций: создание задачи

Действие "Создать задачу" в правиле потока операций автоматически создает задачу при соблюдении условий правила потока операций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Настройка правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий

Для типа записи "Операция" доступно действие "Создание задачи", что позволяет настраивать правила потока операций для создания последующих задач при сохранении новых записей мероприятий либо при обновлении, удалении или восстановлении существующих записей мероприятий. Последующие задачи, создаваемые для записей мероприятий, не инициируют какие-либо последующие правила потока операций, основанные на типе записи "Операция". Дополнительные сведения см. в разделе [Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий](#) (на стр. 1396).

Для создания действия "Создать задачу" используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Создать задачу"

- 1 Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
 - b В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 2 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3 В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Создать задачу".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в поле "Владелец" для задачи выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", а владелец записи является неактивным пользователем, задача не создается.

Поле	Описание
Владелец	<p>Выберите тип владельца задачи ("Адрес эл.почты в записи" или "Конкретный пользователь"), затем выберите владельца.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите пользователя из списка. <p>Если в качестве владельца выбрана роль в команде, при применении правила потока операций задача создается для каждого пользователя, которому назначена роль в команде.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Для субъектов, контактов и бизнес-возможностей все пользовательские роли в команде, добавленные для данного типа записи, доступны для выбора в списке владельцев "Адрес электронной почты в записи". Дополнительные сведения о пользовательской настройке записей см. в разделе Страница настройки приложения для типа записей (см. "Страница "Настройка приложения" для типов записей" на стр. 1164).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите владельца задачи.
Тип	Выберите тип операции в раскрывающемся списке.
Дата окончания	<p>Введите выражение, результатом вычисления которого будет дата окончания задачи. Для создания выражения можно использовать Expression Builder. Щелкните значок <i>fx</i> рядом с полем, чтобы открыть окно Expression Builder. Выражение может включать не более 1024 символов.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы действие потока операций выполнялось правильно, поле "Дата окончания" должно содержать выражение, преобразуемое в допустимую дату. Не вводите в этом поле ничего другого, например дату или</p>

Поле	Описание
	<p>целое число.</p> <p>Если результатом вычисления введенного выражения является дата, предшествующая текущей или совпадающая с ней, в качестве срока окончания по умолчанию принимается текущая дата.</p> <p>Срок окончания может быть установлен не более чем на 2400 дней позже текущей даты. Если результатом вычисления выражения является более поздний срок, в качестве даты окончания принимается текущая дата плюс 2400 дней. Например, если выражение содержит Today()+3000, результатом расчета будет Today()+2400.</p> <p>Если выражение преобразуется в недопустимую дату или в значение другого типа (например, в строку, целое число или логическое значение), возникает ошибка, и операция не создается.</p> <p>С помощью кнопки "Проверка синтаксиса" в Expression Builder можно проверить синтаксис выражения. Однако Expression Builder не проверяет, преобразуется ли выражение в допустимую дату.</p> <p>Сведения об использовании Oracle On Demand Expression Builder см. в разделе Expression Builder (на стр. 1693).</p>
Приоритет	Выберите приоритет операции в раскрывающемся списке.
Статус	Выберите состояние операции в раскрывающемся списке.
Валюта задачи	Выберите денежную единицу.
Личный	Если требуется отображать задачу только для ее владельца, установите этот флажок.
Тема	<p>Введите строку темы для задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.</p> <p>Например, текст может содержать следующий фрагмент.</p> <p>Вызов: %%%[<ContactLastName>]%%%</p> <p>При вводе функции или имени поля непосредственно в поле необходимо ввести перед ними и после них три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что</p>

Поле	Описание
	<p>знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.</p> <p>Например, при вычислении выражения <code>%%Today() + 30%%</code> к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения <code>%%Today() %%+ 30</code> к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".</p> <p>Для встраивания в поле функций или имен поле с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок <i>fx</i> рядом с полем.</p> <p>При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p>
Описание	<p>Введите описание задачи.</p> <p>В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для поля "Тема".</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.</p>

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий

В этом разделе приводится пример настройки правил потока операций для создания последующих задач при создании записей мероприятий. Использование этой функциональной возможности зависит от конкретной бизнес-модели.

Требуется, чтобы последующая задача создавалась автоматически всякий раз, когда пользователь создает новое мероприятие. Последующая задача настраивается следующим образом:

- Задача является вызовом.
- Дата окончания последующей задачи - через два дня после создания исходной задачи.
- Последующей задаче присваивается приоритет "1 - высокий".
- Владелец последующей задачи считается владелец исходного мероприятия.

Настройка правила потока операций для создания последующей задачи для нового мероприятия

- 1** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3** На странице "Список правил потока операций" выберите "Создать" в строке заголовка.
- 4** На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Сведения о ключевых правилах потока операций" введите следующие сведения о правиле:
 - a** В поле "Имя потока операций" введите имя правила потока операций.
 - b** Установите флажок "Активно".
 - c** В списке "Тип записи" выберите "Операция".
 - d** В списке "Инициировать событие" выберите "При сохранении новой записи".
- 5** Сохраните правило потока операций.
- 6** На странице "Сведения о правилах потока операций" в строке заголовка "Действия" нажмите кнопку меню и выберите "Создание задачи".
- 7** На странице "Изменение действия потока операций" введите следующие сведения о действии:
 - a** В поле "Имя действия" введите имя для действия.
 - b** Установите флажок "Активно".

- c** В поле "Владелец" выберите "Адрес электронной почты в записи" и затем выберите "Владелец операции".
 - d** В поле "Тип" выберите "Вызов".
 - e** В поле "Дата окончания" щелкните значок "fx", введите следующее выражение в поле "Выражение" в окне Expression Builder, после чего сохраните выражение:
Today()+2
 - f** В поле "Приоритет" выберите "1 - высокий".
 - g** В поле "Тема" введите тему задачи, например *Вызов для контроля новой операции*.
- 8** Сохраните действие для правила потока операций.

Создание действий потоков операций: отправка электронной почты

Действие "Отправка электронной почты" в правиле потока операций автоматически отправляет сообщение электронной почты при соблюдении условий правила потока операций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Отправка электронной почты" используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Отправка электронной почты"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Отправка электронной почты".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 В поле "От" выберите или введите адрес электронной почты отправителя электронной почты следующим образом:
 - Для задания адреса, используемого в системе по умолчанию, выберите вариант "Адрес электронной почты по умолчанию".
 - Для задания адреса электронной почты пользователя, вошедшего в систему и запускающего поток операций, выберите вариант "Текущий пользователь".
 - Выберите вариант "Конкретный адрес электронной почты", затем укажите адрес.

При вводе адреса применяются следующие ограничения:

- Можно ввести адрес электронной почты непосредственно или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
 - Укажите только один адрес электронной почты. В поле "От" нельзя указать несколько адресов.
 - Если указан полный адрес электронной почты, его необходимо заключить в одинарные или двойные кавычки.
 - Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражения для адреса, проверка допустимости адреса не выполняется.
 - Это поле может содержать не более 1024 символов.
- 7 В поле "Кому" выберите или введите адрес электронной почты получателя уведомления в соответствии с приведенными ниже инструкциями.
 - Выберите "Конкретный пользователь" или "Адрес эл.почты в записи", затем выберите получателя следующим образом.
 - Если выбран вариант "Конкретный пользователь", нажмите значок "Поиск", затем выберите пользователя.
 - Если выбран вариант "Адрес эл.почты в записи", выберите получателя из списка.

Если в качестве получателя выбрана роль в команде, при применении правила потока операций сообщение электронной почты передается каждому пользователю, которому назначена роль в команде.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для субъектов, контактов и бизнес-возможностей все пользовательские роли, добавленные для данного типа записи, доступны для выбора в списке получателей "Адрес электронной почты в записи". Дополнительные сведения о пользовательской настройке записей см. в разделе [Страница настройки приложения для типа записей](#) (см. ["Страница \"Настройка приложения\" для типов записей\" на стр. 1164](#)).

- Выберите вариант "Конкретный адрес электронной почты", затем укажите адреса.

При вводе адресов применяются следующие ограничения:

- Можно непосредственно ввести адрес электронной почты или нажать значок *fx* рядом с соответствующим полем и определить адреса электронной почты с помощью инструмента Expression Builder.
- При вводе нескольких адресов следует разделять их точкой с запятой.
- Полные адреса электронной почты необходимо заключать в одинарные или двойные кавычки.
- Инструмент Expression Builder проверяет только синтаксис выражений для адреса, а проверка допустимости адреса не выполняется.
- Это поле может содержать не более 1024 символов.

Ниже приведен пример записи с несколькими адресами.

```
PRE("<EmailField1>") + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 В соответствующей строке введите тему сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей. Три знака процентов (%%%) перед встроенной функцией или именем поля и после них указывают на то, что они будут преобразованы в текстовое значение.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

Создан новый субъект типа %%%[<AccountType>]%%%.

При вводе функции или имени поля непосредственно в поле необходимо ввести перед ними и после них три знака процентов. При вводе функции или имени поля с помощью инструмента Expression Builder знаки процентов добавляются автоматически. Если с помощью инструмента Expression Builder вводится сложное выражение, знаки процентов могут быть размещены в неверных позициях. В этом случае для правильного вычисления выражения убедитесь в том, что знаки процентов вставлены перед выражением в целом и после него.

Например, при вычислении выражения %%%today() + 30%%% к текущей дате прибавляется 30 дней, а при вычислении выражения %%%Today() %%%+ 30 к строковому представлению текущей даты присоединяются символы "30".

Для встраивания в поле функций или имен полей с помощью инструмента Expression Builder нажмите значок *fx* рядом с полем. При вводе только статического текста инструмент Expression Builder не требуется.

Это поле может содержать не более 1024 символов, включая знаки процентов, в которые заключены имена функций и полей.

9 Введите текст сообщения электронной почты.

В текст можно встраивать функции и имена полей в соответствии с инструкциями, приведенными для шага 3.

Например, текст может содержать следующий фрагмент.

уважаемый Г-н %%%[<ContactLastName>]%%%!

Это поле может содержать не более 2000 символов, включая знаки процентов, в которые заключены выражения.

10 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания

Действие "Обновить поле после ожидания" в правиле потока операций обновляет поле в записи, запускающее правило потока операций. Действие выполняется в конце периода ожидания, определенного в одном или нескольких действиях ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания в правиле потока операций.

Действию обновления поля после ожидания в правиле потока операций должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания. В противном случае в Oracle CRM On Demand запрещена активация действия обновления поля после ожидания.

Можно создать несколько действий обновления поля после ожидания в правиле потока операций при условии, что первому действию обновления поля после ожидания в правиле предшествует по крайней мере одно действие ожидания.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Обновить поле после ожидания" используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Обновить поле после ожидания"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** Убедитесь, что в списке действий существует по крайней мере одно действие ожидания.
- 4** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Обновить поле после ожидания".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 5** На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 6** Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 7** Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

Поле	Описание
Имя поля	Выберите имя поля, которое требуется обновить.
Значение	<p>Нажмите значок fx рядом с полем и определите выражение для вычисления нового значения в поле. Для проверки синтаксиса нажмите кнопку "Проверка синтаксиса" в Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Если определено выражение для расчета значения такого поля, как пользовательское поле "Прибыль", где прибыль равна выручке за вычетом затрат, то значение этого поля вычисляется при каждом запуске правила потока операций, даже если значения выручки и затрат не изменялись. Для</p>

Поле	Описание
	<p>повышения производительности можно определить для правила потока операций дополнительное условие, например:</p> <pre>FieldValue("<Revenue>") <> PRE("<Revenue>") OR FieldValue("<Cost>") <> PRE("<Cost>")</pre> <p>Функция PRE возвращает значение, которое содержалось в поле до его обновления.</p>
Переписать существующие значения	<p>Если существующее значение в поле следует заменить новым значением, установите этот флажок.</p> <p>Если флажок снят, а поле уже содержит значение, это значение не обновляется.</p> <p>Если поле не заполнено, в него вводится новое значение, даже если этот флажок не установлен.</p>

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Создание действий потоков операций: обновление значений

Действие "Обновить значения" в правиле потока операций автоматически обновляет поля при изменении записи без потери информации об исходном изменении (т. е. о времени изменении записи, о пользователе, который внес это изменение, и о содержании изменения).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия "Обновить значения" используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Обновить значения"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.

- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Обновить значения".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4** На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5** Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6** Заполните поля, описание которых приведено в следующей таблице, затем сохраните действие.

Поле	Описание
Имя поля	В раскрывающемся списке выберите имя поля, которое требуется обновить.
Значение	<p>Нажмите значок f_x рядом с полем и определите выражение для вычисления нового значения в поле. Для проверки синтаксиса нажмите кнопку "Проверка синтаксиса" в Expression Builder.</p> <p>Это поле может содержать не более 1024 символов.</p> <p>Если определено выражение для расчета значения такого поля, как пользовательское поле "Прибыль", где прибыль равна выручке за вычетом затрат, то значение этого поля</p>

Поле	Описание
	<p>вычисляется при каждом запуске правила потока операций, даже если значения выручки и затрат не изменялись. Для повышения производительности можно определить для правила потока операций дополнительное условие, например:</p> <pre>FieldValue("<Revenue>") <> PRE("<Revenue>") OR FieldValue("<Cost>") <> PRE("<Cost>")</pre> <p>Функция PRE возвращает значение, которое содержалось в поле до его обновления.</p>
Переписать существующие значения	<p>Если существующее значение в поле следует заменить новым значением, установите этот флажок.</p> <p>Если флажок снят, а поле уже содержит значение, это значение не обновляется.</p> <p>Если поле не заполнено, в него вводится новое значение, даже если этот флажок не установлен.</p>

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Создание действий потоков операций: ожидание

Действие ожидания в правиле потока операций позволяет отложить выполнение других (следующих) действий в правиле потока операций до окончания периода ожидания или наступления определенной даты и времени.

Действия ожидания и действия создания событий интеграции

Если необходимо использовать действие создания события интеграции для создания события интеграции, которое регистрирует изменения, внесенные в запись событием, инициирующим правило потока операций, необходимо поместить действие создания события интеграции перед любым действием ожидания в последовательности действий правила потока операций. Если действие ожидания предшествует действию создания события интеграции в правиле потока операций, то действие ожидания препятствует обнаружению изменений в записи действием создания события интеграции. Когда период ожидания в действии ожидания завершается, запись читается вновь перед выполнением остальных действий в правиле, и значения полей в записи перед событием, инициировавшим правило потока операций, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее и текущее значения поля совпадают, и действие создания события интеграции не создает событие интеграции, поскольку не обнаруживает каких-либо изменений в отслеживаемых полях.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для каждого правила потока операций можно создать несколько действий, но не более 25.

Для создания действия ожидания используется следующая процедура.

Предварительные операции и условия. Для выполнения следующей процедуры роли пользователя необходимо предоставить полномочия на управление правилами потоков операций. Сведения о добавлении полномочий к ролям см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

Чтобы создать действие "Ожидание"

- 1** Перейдите к правилу, для которого требуется создать действие.
 - a** В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
 - b** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
 - c** На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется создать действие.

О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 2** Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 3** В строке заголовка "Действия" на странице "Сведения о правилах потока операций" нажмите кнопку меню и выберите "Ожидание".

ПРИМЕЧАНИЕ. Типы действий, которые можно создать для правила потока операций, зависят от запускающего события, заданного для этого правила.

СОВЕТ. Можно создать копию существующего действия для правила потока операций, нажав ссылку "Копировать" для этого действия.

- 4 На странице "Изменение действия потока операций" введите имя действия.
- 5 Чтобы включить это действие, установите флажок "Активно".
- 6 Если повторная оценка условий правил после окончания периода ожидания в Oracle CRM On Demand не требуется, снимите флажок "Переоценка условий правил после ожидания".

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительные сведения о флажке "Переоценка условий правил после ожидания" см. в разделе [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381).

- 7 Укажите продолжительность ожидания, используя один из следующих вариантов:
 - Выберите вариант "Период" и укажите период для задержки в годах, месяцах, часах и минутах следующим образом:
 - В поле "Годы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 5.
 - В поле "Месяцы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 12.
 - В поле "Дни" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
 - В поле "Часы" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 200.
 - В поле "Минуты" введите положительное целое значение между 0 (нуль) и 59.

Отрицательное или нецелое значение, такое как 1,5, ввести нельзя.

- Выберите параметр "Выражение периода", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета периода задержки с помощью построителя выражений.

С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность](#) (см. "Duration" на стр. 1711).

В этом выражении должно рассчитываться число. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета периода в днях:

`Duration("P0Y1H") + Duration("P0Y1M") + Duration("P1Y")`

`Duration("P0Y1H") + 1`

`Duration("P1Y1H") - 1`

Максимальная допустимая продолжительность - P5Y12M200DT200H59M, включающая 5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если рассчитанный период ожидания отрицательный, для него устанавливается нулевое значение и действие ожидания немедленно прекращается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

- Выберите вариант "Время", нажмите значок календаря и выберите конечную дату и время для задержки.

Выберите время в соответствии с часовым поясом, указанным в личных настройках.

- Выберите параметр "Выражение времени", затем нажмите значок *fx* около этого поля и создайте выражение для расчета конечной даты и времени для задержки с помощью построителя выражений.

С помощью функции "Продолжительность" в построителе выражений можно рассчитать период в полных или неполных днях. Дополнительные сведения см. в разделе [Продолжительность](#) (см. "Duration" на стр. 1711).

В этом выражении должны рассчитываться дата и время. В следующих примерах показаны допустимые выражения для расчета конечной даты и времени для задержки:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration("P0YT1H5M")`

ПРИМЕЧАНИЕ. Если рассчитанные конечная дата и время уже прошли, для периода ожидания в действии устанавливается нулевое значение (0) и действие ожидания немедленно прекращается. Все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки.

Если выражение не проверяется на допустимые дату и время, действие ожидания немедленно прекращается, а все оставшиеся действия в правиле потока операций выполняются без задержки

Если в этом выражении рассчитано значение даты и времени, которое более чем на 5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут (то есть максимально допустимую продолжительность ожидания) превышает дату и время счетчика, значение конечной даты и времени рассчитывается как сумма даты и времени счетчика плюс максимально допустимая продолжительность времени.

8 Сохраните действие.

Пошаговые процедуры для создания других типов действий потока операций см. в следующих разделах:

- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)
- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)

Связанные разделы

Информацию, связанную с потоками операций, см. в следующих разделах:

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)

- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Изменение порядка действий для правил потоков операций

Если для правила потока операций задано несколько действий, эти действия выполняются в том порядке, в котором они указаны в правиле: первым выполняется действие с номером 1. Каждое действие завершается до начала следующего действия. Порядок действий в правиле можно изменить.

Процедура изменения порядка действий для правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок действий.
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для требуемого правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" на панели заголовка "Действия" нажмите кнопку "Изменить заказ".
- 6 На странице "Изменить порядок действий" измените порядок действий с помощью стрелок.
ПРИМЕЧАНИЕ. Если в правиле присутствует действие обновления поля после ожидания, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания.
- 7 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потока операций](#) (на стр. 1383)
- [Создание действий потоков операций: назначение книги](#) (на стр. 1388)
- [Создание действий потоков операций: создание события интеграции](#) (на стр. 1390)
- [Создание действий потоков операций: создание задачи](#) (на стр. 1392)
- [Создание действий потоков операций: отправка электронной почты](#) (на стр. 1397)

- [Создание действий потоков операций: обновление поля после ожидания](#) (на стр. 1400)
- [Создание действий потоков операций: обновление значений](#) (на стр. 1402)
- [Создание действий потоков операций: ожидание](#) (на стр. 1405)

Изменение порядка правил потоков операций

При создании правила потока операций ему автоматически присваивается наименьший порядковый номер, который еще не присвоен правилам с тем же типом записей и тем же запускающим событием. Эти порядковые номера определяют действующий в Oracle CRM On Demand порядок вызова правил, которые запускаются при возникновении одного и того же события с записями одного и того же типа. При необходимости можно изменить порядок правил.

Например, если создается правило потока операций на основе типа записи "Организация" с инициирующим событием "Перед удалением записи", а ранее уже были созданы два правила для того же типа записи и с тем же инициирующим событием, новому правилу присваивается порядковый номер 3. Позднее можно изменить порядковый номер так, чтобы для указанного типа записи и инициирующего события новое правило вызывалось первым.

Ниже приведено описание процедуры изменения порядка для правила потока операций.

Процедура изменения порядка правил потоков операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, для которого требуется изменить порядок, и нажмите ссылку, представляющую собой имя этого правила.
О поиске правил потока операций на странице списка см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 4 На странице "Сведения о правилах потока операций" выберите "Изменить заказ".
- 5 На странице "Редактировать порядок рабочих процессов" с помощью стрелки измените местоположение правила в последовательности правил.
- 6 Нажмите "Сохранить" для сохранения внесенных изменений.

ПРИМЕЧАНИЕ. При удалении правила потока операций автоматически изменяется порядок других правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа. Однако при переводе правила потока операций в неактивное состояние его порядковый номер в списке правил, запускаемых при возникновении того же события с записями того же типа, не изменяется (но неактивное правило не вызывается).

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)

Деактивация правил и действий потоков операций

Если отключить правило потока операций, когда экземпляр действия ожидания в правиле находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил потока операций для данного типа записи не инициируется.

Если отключить действие ожидания в правиле потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется.

Для отключения правила потока операций используется следующая процедура.

Чтобы отключить правило потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо отключить.
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 4 В меню уровня записи для правила выберите "Редактировать".
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" снимите флажок "Активно".
- 6 Сохраните внесенные изменения.

Для отключения действия потока операций используется следующая процедура.

Чтобы отключить действие потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".

- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие.

Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).

- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6 В меню уровня записи для действия выберите "Редактировать".
- 7 На странице "Изменение действия потока операций" снимите флажок "Активно".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в правиле присутствует действие обновления поля после ожидания, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания. При попытке деактивировать действие ожидания и отсутствии других действий ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания, Oracle CRM On Demand не позволит деактивировать действие ожидания.

- 8 Сохраните внесенные изменения.

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409)
- [Удаление правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1411)

Удаление правил и действий потоков операций

При удалении правила потока операций также удаляются все действия в данном правиле. Кроме того, порядковые номера оставшихся правил для соответствующего типа записи автоматически обновляются для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить правило потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не иницируется.

При удалении действия из правила потока операций автоматически обновляются порядковые номера оставшихся действий в правиле для ликвидации разрыва в последовательности номеров.

Если удалить действие ожидания из правила потока операций, когда экземпляр действия ожидания находится в состоянии ожидания, то после окончания периода ожидания в экземпляре действия ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется и ни одно из последующих правил потока операций в последовательности правил для данного типа записи не инициируется

Для удаления правила потока операций используется следующая процедура.

Для удаления правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, которое необходимо удалить.
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 4 В меню уровня записи для правила выберите "Удалить".
- 5 Подтвердите удаление правила.

Для удаления действия из правила потока операций используется следующая процедура.

Чтобы удалить действие из правила потока операций

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Конфигурация потока операций".
- 3 На странице "Список правил потока операций" найдите правило, из которого необходимо удалить действие.
Сведения о поиске правил потока операций на странице со списком см. в разделе [Фильтрация списков](#) (на стр. 87).
- 4 Нажмите ссылку "Имя ПО" для данного правила.
- 5 На странице "Сведения о правилах потока операций" в разделе "Действия" найдите действие, которое необходимо удалить.
- 6 В меню уровня записи для действия выберите "Удалить".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в правиле присутствует действие обновления поля после ожидания, ему должно предшествовать по крайней мере одно активное действие ожидания. При попытке удалить действие ожидания и отсутствии других действий ожидания, предшествующих действию обновления поля после ожидания, Oracle CRM On Demand не позволит удалить действие ожидания.

- 7 Подтвердите удаление правила.

Связанные разделы

Информацию о потоках операций, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372)
- [О действиях потока операций](#) (на стр. 1379)
- [О правилах потока операций на основе времени](#) (на стр. 1381)
- [Создание правил потоков операций](#) (см. "[Создание правил потока операций](#)" на стр. 1383)
- [Изменение порядка действий для правил потоков операций](#) (на стр. 1408)
- [Изменение порядка правил потоков операций](#) (на стр. 1409)
- [Деактивация правил и действий потоков операций](#) (на стр. 1410)

Монитор потоков операций

Для просмотра экземпляров действий ожидания потока операций, которые находятся в состоянии ожидания, и экземпляров действий ожидания потока операций, которые прекращены внезапно после окончания периода ожидания действия ожидания, используется мониторинг потока операций. На странице мониторинга потоков операций отображаются два списка:

- Список ожидающих экземпляров
- Список экземпляров с ошибками

Ожидающие экземпляры

В мониторинге потоков операций можно просмотреть сведения об ожидающих экземплярах и действиях потока операций. Например, если время ожидания для экземпляра действия ожидания потока операций превышает ожидаемое, с помощью мониторинга потоков операций можно исследовать данный экземпляр, просмотреть настройку действия потока операций и, в случае необходимости, удалить этот экземпляр.

ПРИМЕЧАНИЕ. При удалении ожидающего экземпляра действия ожидания ни одно из оставшихся действий в правиле потока операций не выполняется.

Например, можно настроить правило потока операций со следующей намеченной последовательностью действий:

- 1 Действие ожидания с продолжительностью 24 часа
- 2 Действие отправки электронной почты
- 3 Действие ожидания с продолжительностью 48 часов
- 4 Действие отправки электронной почты
- 5 Действие создания задачи

Если эти действия настроены правильно, первое в этой последовательности действие ожидания (действие 1) находится в состоянии ожидания в течение 24 часов. После окончания периода ожидания

выполняется действие отправки электронной почты (действие 2). Следующим в последовательности является второе действие ожидания (действие 3 в правиле потока операций). Оно находится в состоянии ожидания в течение 48 часов. После окончания периода ожидания выполняется действие отправки электронной почты (действие 4) и действие создания задачи (действие 5).

Но если для периода ожидания в действии 3 было неправильно указано значение 48 дней вместо 48 часов, для этого действия будет сохраняться состояние ожидания в течение 48 дней. Это действие отображается в списке ожидающих экземпляров на странице мониторинга потоков операций. Можно просмотреть сведения о данном действии и проверить, правильно ли задан период ожидания. Затем можно удалить этот экземпляр действия ожидания.

При удалении экземпляра действия ожидания экземпляр правила потока операций прекращается и оставшиеся в нем действия не выполняются. В предыдущем примере:

- Если удалить действие 1, пока оно имеет состояние ожидания, действия 2, 3, 4 и 5 не выполняются.
- Если удалить действие 3, пока оно имеет состояние ожидания, действия 4 и 5 не выполняются.

ПРИМЕЧАНИЕ. Действия ожидания - единственный тип действий потока операций, который может находиться в состоянии ожидания.

Экземпляры с ошибками

С помощью мониторинга потоков операций также можно просмотреть сведения об экземплярах потоков операций с ошибками. Экземпляры действий потока операций с ошибками записываются в мониторинге потоков операций только в том случае, если ошибка в действии происходит после окончания периода ожидания действия ожидания в правиле потока операций. Во всех остальных случаях при возникновении ошибки экземпляра потока операций пользователь, действия которого инициировали это правило потока операций, немедленно получает сообщение об ошибке (ошибка выводится на экран или записывается в файл журнала, если правило потока операций инициировано веб-службой или операцией импорта).

Например, можно настроить правило потока операций со следующей последовательностью действий:

- 1 Действие отправки электронной почты
- 2 Действие создания задачи
- 3 Действие ожидания
- 4 Действие отправки электронной почты

Если действие 1 или 2 прекращается из-за ошибки, сообщение об ошибке отображается на экране или записывается в файл журнала. Если в действии 3 произошла ошибка до начала периода ожидания, сообщение об этой ошибке также отображается на экране или записывается в файл журнала. Если в действии 3 произошла ошибка после окончания периода ожидания или если произошла ошибка в действии 4, ошибка для этого действия записывается в мониторинге потока операций. Сообщение об этой ошибке также записывается в файл журнала, если правило потока операций инициировано веб-службой или операцией импорта, но если правило потока операций инициировано действием пользователя, сообщение об этой ошибке на экран не выводится.

Сведения об экземплярах действий потока операций, в которых произошла ошибка после окончания периода ожидания в действии ожидания, сохраняются в списке экземпляров с ошибками мониторинга

потоков операций в течение трех месяцев или до их удаления, если оно происходит раньше. Можно просмотреть сведения о прекращенных экземплярах и действиях потока операций.

Сведения об использовании мониторинга потоков операций см. в следующих разделах:

- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 1415)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 1417)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 1418)

Связанные разделы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 1371)

Просмотр экземпляров потоков операций

Для просмотра экземпляров действий ожидания потока операций, которые находятся в состоянии ожидания, можно использовать мониторинг потоков операций. При необходимости можно удалить отложенное действие для прекращения данного экземпляра правила потока операций.

Кроме того, можно просмотреть сведения об экземплярах действий потока операций, прекращенных внезапно после окончания периода ожидания в действии ожидания. Сведения о данных, которые записываются и отображаются при мониторинге потоков операций, см. в разделах [Мониторинг потоков операций](#) (см. "[Монитор потоков операций](#)" на стр. 1413) и [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 1418).

Предварительные операции и условия. Для использования мониторинга потоков операций роль пользователя должна включать полномочие "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Для просмотра экземпляров потоков операций, имеющих состояние ожидания или состояние "Ошибка", используется следующая процедура.

Чтобы просмотреть экземпляры потоков операций, имеющих состояние ожидания или состояние "Ошибка"

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" выберите "Мониторинг потоков операций".
- 3** Если экземпляр, который необходимо просмотреть, не отображается в списке ожидающих экземпляров или в списке экземпляров с ошибками на странице "Мониторинг потоков операций", выберите "Показать все" в соответствующем списке.
- 4** На странице со списком ожидающих экземпляров или на странице со списком экземпляров с ошибками отфильтруйте список, чтобы найти нужный экземпляр, следующим образом:
 - a** Нажмите букву на панели алфавита, чтобы отобразить только те экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этой буквы.

- b** Введите символы в текстовом поле и нажмите "Искать", чтобы найти экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этих символов.
 - c** Нажмите заголовок столбца для сортировки записей по значениям в этом столбце. Стрелка рядом с заголовком столбца указывает столбец, на котором базируется сортировка, а также порядок сортировки - по возрастанию или убыванию. По умолчанию поиск записей выполняется с использованием самого левого столбца как ключа поиска.
- 5** Для просмотра сведений об экземпляре нажмите ссылку "Идентификатор экземпляра".
- 6** Для просмотра сведений о действии потока операций, к которому относится данный экземпляр, нажмите ссылку "Действие потока операций".

Создание списка ожидающих экземпляров потоков операций

Можно создать списки ожидающих экземпляров потоков операций на основе заданных фильтров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Нельзя создать отфильтрованные списки экземпляров с ошибками (то есть экземпляров, которые прекращены внезапно из-за ошибки).

Для создания списков ожидающих экземпляров потоков операций на основе заданных фильтров используется следующая процедура.

Чтобы создать отфильтрованный список ожидающих экземпляров потоков операций

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите "Создать список".

Дополнительные сведения о создании и уточнении списков см. в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83).

Для управления отфильтрованными списками ожидающих экземпляров потоков операций используется следующая процедура.

Для управления списками ожидающих экземпляров потоков операций

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите страницу управления списками.

Дополнительные сведения об управлении списками см. в разделе [Страница управления списками](#) (см. "Страница "Управление списками"" на стр. 88).

Для просмотра фильтра для списка ожидающих экземпляров потоков операций используется следующая процедура.

Чтобы просмотреть сведения о фильтре в списке ожидающих экземпляров потоков операций

- На странице со списком ожидающих экземпляров нажмите кнопку меню в строке заголовка и выберите "Показать фильтр списков".

Дополнительные сведения о фильтрах списков см. в разделе [Страница просмотра списка](#) (см. "Страница "Просмотр списка" на стр. 89).

Дополнительные сведения об использовании мониторинга потоков операций см. в следующих разделах:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 1413)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 1417)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 1418)

Связанные разделы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 1371)

Удаление экземпляров из монитора потоков операций

Допускается удаление экземпляров действий, по одному за раз, из монитора потоков операций. Можно также удалять несколько ожидающих экземпляров одновременно, создавая отфильтрованный список экземпляров и используя страницу пакетного удаления. Для экземпляров с ошибками пакетное удаление недоступно.

Экземпляры с ошибками потоков операций сохраняются в списке экземпляров с ошибками монитора потоков операций в течение трех месяцев или до удаления пользователем.

Подробнее о том, что регистрируется и отображается в мониторе потоков операций, см. в разделах [Монитор потоков операций](#) (на стр. 1413) и [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 1418).

ПРИМЕЧАНИЕ. При удалении ожидающего экземпляра действия ожидания из мониторинга потоков операций работа экземпляра правил потока операций прекращается и ни одно из остальных действий в правиле потока операций не выполняется.

Перед началом работы. Чтобы использовать монитор потоков операций, роль пользователя должна иметь полномочия "Управление правилами данных - управление правилами потока операций".

Следующая процедура описывает порядок удаления экземпляра из монитора потоков операций.

Чтобы удалить экземпляр из монитора потоков операций

- 1 Если нужный экземпляр не отображен в списке "Экземпляры с ошибками" или списке "Ожидающие экземпляры" на странице "Монитор потоков операций", выберите "Показать все" в соответствующем списке.
- 2 На странице "Список экземпляров с ошибками" или "Список ожидающих экземпляров" отфильтруйте список, чтобы найти нужный экземпляр, следующим образом:
 - a Нажмите букву на панели алфавита, чтобы отображались только экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этой буквы.
 - b Введите символы в текстовом поле и нажмите "Искать", чтобы найти экземпляры потоков операций, имена которых начинаются с этих символов.

- с** Нажмите заголовок столбца для сортировки записей по значениям этого столбца. Стрелка рядом с заголовком столбца указывает столбец, на котором базируется сортировка, а также порядок сортировки - по возрастанию или убыванию. По умолчанию поиск записей выполняется с использованием самого левого столбца как ключа поиска.

- 3** Нажмите "Удалить" в строке экземпляра, который требуется удалить.

Следующая процедура описывает порядок удаления списка ожидающих экземпляров из монитора потоков операций.

Чтобы удалить список ожидающих экземпляров

- 1** Создайте список ожидающих экземпляров, которые хотите удалить, если он еще не создан.
Для получения дополнительной информации см. раздел "Просмотр ожидающих экземпляров потока операций и экземпляров с ошибками".
- 2** На странице "Список ожидающих экземпляров" откройте меню и выберите "Пакетное удаление".
- 3** Нажмите кнопку ОК, чтобы подтвердить удаление.
- 4** В разделе "Активные запросы" на странице "Очередь пакетного удаления" нажмите кнопку "Продолжить".

ПРИМЕЧАНИЕ. При нажатии кнопки "Продолжить" записи не удаляются.

СОВЕТ. К странице "Очередь пакетного удаления" можно вернуться в любое время, нажав глобальную ссылку "Администратор", а затем "Очередь пакетного удаления" на главной странице администратора.

- 5** Чтобы просмотреть сведения об операции удаления в файле журнала, на странице "Очередь пакетного удаления" нажмите ссылку "Журнал" в разделе "Обработанные запросы".

Для получения дополнительной информации об использовании монитора потоков операций см.:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 1413)
- [Просмотр экземпляров потока операций](#) (см. "[Просмотр экземпляров потоков операций](#)" на стр. 1415)
- [Поля экземпляра потока операций](#) (на стр. 1418)

Связанные разделы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 1371)

Поля экземпляра потока операций

В следующей таблице описаны поля экземпляров потока операций со статусом ожидания или ошибки, которые можно просмотреть в мониторе потоков операций.

Поле	Описание
Идентификатор экземпляра	Идентификатор, генерируемый Oracle CRM On Demand для данного экземпляра потока операций.
Имя потока операций	Имя правила потока операций, по которому настроено действие потока операций.
Тип записи	Тип записи для правила потока операций.
Триггер события	Событие, которое инициирует вызов правила потока операций.
Действие потока операций	Имя действия данного экземпляра потока операций.
Сообщение об ошибке	Для экземпляров потока операций со статусом ошибки в этом поле указана причина прекращения действия этого экземпляра потока операций.
Начато:	Имя пользователя, действие которого вызвало этот экземпляр правила потока операций.
Дата начала	Дата и время вызова этого экземпляра правила потока операций.
Дата возобновления	Для экземпляров потока операций со статусом ожидания в этом поле указана дата и время окончания периода ожидания для этого экземпляра действия потока операций.
Дата прекращения	Для экземпляров с ошибками потока операций в этом поле указана дата и время прекращения действия этого экземпляра потока операций.

Для получения дополнительной информации об использовании монитора потоков операций см.:

- [Монитор потоков операций](#) (на стр. 1413)
- [Просмотр экземпляров потоков операций](#) (на стр. 1415)
- [Удаление экземпляров из монитора потоков операций](#) (на стр. 1417)

Связанные темы

Информацию, связанную с правилами потока операций, см. в следующем разделе:

- [Конфигурация потока операций](#) (на стр. 1371)

Правила и назначение данных

Нажмите тему, чтобы просмотреть пошаговые инструкции для процедур настройки правил назначения (для автоматического назначения записей), определений прогнозов, макетов преобразования зацепок и отображений, методологии продаж и отраслей:

- [Настройка правил назначения](#) (на стр. 1424)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании записей зацепок](#) (см. "[Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#)" на стр. 1431)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1432)
- [Настройка определения прогноза](#) (на стр. 1435)
- [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 1442)
- [Настройка процессов продаж, категорий и инструкций](#) (см. "[Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов](#)" на стр. 1444)
- [Настройка списка отраслей для компании](#) (см. "[Настройка списка отраслей компании](#)" на стр. 1451)

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [О правилах назначения](#) (на стр. 1420)
- [Администрирование преобразования зацепки](#) (см. "[Администрирование преобразования зацепок](#)" на стр. 1430)

О правилах назначения

Перед началом работы. Для настройки правил назначения роль пользователя должна предусматривать полномочие "Правила и назначение данных".

Правила назначения позволяют автоматически назначить зацепку, бизнес-возможность, запрос на обслуживание или субъект соответствующему работнику, команде и территории на основании правил (называемых группами правил), настроенных администратором компании.

Если в компании используется групповое назначение, все члены группы совместно используют записи, назначаемые одному из членов группы. Дополнительные сведения см. в разделе [Управление группами](#) (на стр. 1363).

В зависимости от структуры и бизнес-процессов компании правила назначения могут быть достаточно простыми. Например:

- сбытовые зацепки по каждому географическому региону назначаются региональному менеджеру по сбыту;
- новые запросы на обслуживание назначаются менеджеру по техническому обслуживанию.

Правила также могут быть более сложными. Например:

- большинство зацепок назначаются специалисту по продажам данного продукта и географическому местоположению, однако некоторые назначаются менеджеру по телефонному маркетингу;

- большинство запросов на обслуживание назначаются по сфере возникновения, однако все запросы, связанные с определенным продуктом, направляются одному работнику.

В следующей таблице рассматриваются возможные способы назначения записей различных типов.

Тип записи	Способы назначения
Субъекты	Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые записи в совместное владение.
Зацепки	Можно назначать записи работнику.
Бизнес-возможности	Можно назначать записи работнику или территории. Кроме того, можно указывать команды, члены которых будут получать назначаемые бизнес-возможности в совместное владение.
Запросы на обслуживание	Можно назначать записи работнику.

Правила назначения в активной группе правил применяются, когда для типа записи имеют место следующие условия.

- Для зацепок: установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для запросов на обслуживание:
 - запрос на обслуживание создан без владельца или владелец удален из записи (т. е. поле "Владелец" пустое);
 - установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для субъектов: установлен флажок "Переназначение владельца".
- Для бизнес-возможностей: установлен флажок "Переназначение владельца".

ПРИМЕЧАНИЕ. При назначении запроса на обслуживание или зацепки какому-либо владельцу ему отправляется сообщение электронной почты. Отправку уведомлений по электронной почте можно отключить для конкретного правила, сняв флажок "Отправка уведомления по электронной почте" на странице "Редактирование правила назначения запросов на обслуживание". Для этого щелкните глобальную ссылку "Администрирование", выберите "Правила и назначение данных", а затем "Правила назначения запросов на обслуживание". Щелкните ссылку на группу правил, а затем ссылку "Правка" для требуемого правила.

Отслеживание процесса переназначения

Для отслеживания процесса переназначения владельцев предусмотрено три поля, которые также позволяют проанализировать длительность процесса переназначения. Эти поля можно добавлять к макетам страниц субъекта, бизнес-возможности, зацепки и запроса на обслуживание. Ниже приведено описание этих полей.

- Состояние назначения

Возможны следующие состояния: 'В очереди' (запись находится в очереди на обработку диспетчером назначений) и 'Обрабатывается' (запись в данный момент обрабатывается диспетчером назначений); если состояние не указано, запись не помещена в очередь и не обрабатывается.

■ Дата представления последнего назначения

Если запись помещена в очередь на обработку или в данный момент обрабатывается диспетчером назначений, в этом поле отображается дата и время сохранения записи при установленном флажке 'Переназначение владельца'. Однако в случае записи запроса на обслуживание в этом поле отображается дата и время сохранения записи при незаполненном поле 'Владелец'.

■ Дата выполнения последнего назначения

Если запись ранее не была переназначена, это поле не заполнено; в противном случае в этом поле отображается дата и время последнего переназначения.

Подробнее о добавлении полей к макетам страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

Активация групп правил

Можно создать несколько групп правил назначения, но одновременно для каждого типа записей может быть активна только одна группа правил.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего освобождения правил, остается активной до следующего освобождения правил. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как активную, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

СОВЕТ. Группы правил могут служить источником справочной информации по хронологии работы с потенциальными клиентами. Вместо удаления групп правил можно помечать их как неактивные.

О назначении записей группам

Если в компании записи назначаются не группам в целом, а отдельным сотрудникам, администратор компании должен выполнить следующие действия.

1. Выбрать поле "Назначение группы по умолчанию" на странице "Профиль компании" (см. [Настройка профиля компании и задание значений по умолчанию для глобальных параметров](#) (см. "Настройка профиля компании и глобальных значений по умолчанию" на стр. 1121)).
2. Настроить группы перед активизацией правил назначения (см. [Настройка групп](#) (см. "Настройка групп пользователей" на стр. 1366)).
3. Выбрать одного из участников группы в качестве владельца субъектов или бизнес-возможностей на время выполнения процедуры назначения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Функции для групп не поддерживаются для записей запросов на обслуживание и зацепок.

После назначения записи владельцу в группе запись отображается следующим образом.

- В поле "Владелец" отображается информация о владельце.
- Если поле "Основная группа" добавлено к макету администратором компании, в этом поле на страницах редактирования записи и сведений о записи отображается имя группы, к которой принадлежит владелец.

- Запись отображается в тех частях приложения, в которых обычно находятся записи сотрудников, в частности, на главной странице и в списках записей.

Как правило, всем участникам группы предоставляется полный доступ к записи, однако можно ограничить доступ пользователей путем настройки уровней доступа.

Сценарий назначения зацепок

Далее рассматривается пример типичных бизнес-правил компании для назначения зацепок. Для настройки автоматического назначения зацепок компании администратор выполняет следующие действия.

- 1 Формулирует бизнес-правила компании по назначению зацепок сотрудникам.

Например, для субъектов в США территории сбыта часто назначаются по штатам, но в некоторых штатах при назначении территорий учитывается классификация продукции. Может действовать правило, согласно которому субъект 'Corporation XYZ' всегда назначается одному и тому же менеджеру отдела продаж независимо от состояния зацепки и от заинтересованности в конкретной продукции.

- 2 Формирует список сценариев назначения, необходимых для соблюдения бизнес-правил.

- **Субъект (компания) - Corporation XYZ.** Назначается менеджеру отдела продаж А.
- **Штат в основном адресе - CA, NV, OR, WA.** Назначается менеджеру отдела продаж В.
- **Штат в основном адресе - OH, IN, MI, NY, KY.** Назначается менеджеру отдела продаж С.
- **Потенциальный клиент (не из указанных выше штатов и не из корпорации XYZ) заинтересован в продукте ABC** Назначается менеджеру отдела продаж D.
- **Штат в основном адресе не указан.** Назначается менеджеру отдела продаж Е.

- 3 Располагает сценарии в порядке их рассмотрения.

Сначала рассматривается поле 'Субъект'. Если его значение - 'Corporation XYZ', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж А независимо от других условий. Если этот критерий не выполнен, рассматривается поле 'Основной адрес' - 'Штат'. Если его значение - 'CA', 'NV', 'OR' или 'WA', потенциальный клиент назначается менеджеру отдела продаж В.

Как показывает опыт, работа с шаблоном назначения записей упрощает планирование сценариев назначений в компании и настройку правил для получения требуемых результатов.

Критериальные условия в правилах назначения

В критериях для правил назначения допускаются следующие условия.

- **Между.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия находится между двумя значениями, заданными для критерия в правиле. (Записи, в которых значение в поле критерия равно одному из этих значений, исключаются.) Значения следует разделять запятыми. Употребление дефиса (-) для разделения значений или задания диапазона не допускается.

Условие "Между" применяется только к полям дат. Даты должны быть представлены в формате ММ/ДД/ГГГГ.

- **Содержит все значения.** Правилу соответствуют те записи, в которых поле критерия содержит значение критерия, заданное для правила. Например, если ввести *подтв* в качестве значения критерия, правилу соответствуют записи, в которых поле критерия содержит значение, включающее последовательность символов *подтв*, например "подтверждено" или "подтвержденные".

Условие "Содержит все значения" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Содержит точное значение поля.** Правилу соответствуют те записи, в которых поле критерия содержит все значение критерия, заданное для правила, и не содержит дополнительных символов. Например, правилу со значением критерия *Закрито* соответствуют записи, в которых поле критерия содержит значение "Закрито", но не "Закрито/реализовано".

Условие "Содержит точное значение поля" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Не содержит значений.** Правило связывается с теми записями, в которых поле критерия содержит любые значения, отличные от значения критерия, заданного для правила.

Условие "Не содержит значений" не применяется к полям дат и к числовым полям.

- **Меньше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия меньше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Меньше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

- **Больше или равно.** Правило связывается с теми записями, в которых значение в поле критерия больше или равно значению критерия, заданному для правила.

Условие "Больше или равно" применяется только к числовым полям и к полям денежных значений.

Необходимо отметить несколько моментов, касающихся критериев правил.

- Правило без критерия всегда успешно.
- Правила оцениваются последовательно, и оценка заканчивается, когда выполняется критерий правила.

Например, если оценивается десять правил и выполняется критерий правила 6, правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются (то есть не оцениваются). Аналогично, если правило 6 не содержит критерия, правило 6 считается успешным и правила 7, 8, 9 и 10 игнорируются.

Пошаговые инструкции по настройке правил назначения см. в разделе [Настройка правил назначения](#) (на стр. 1424).

Настройка правил назначения

Подготовка.

- Роли пользователя, настраивающего правила назначения, необходимо предоставить полномочия "Правила и назначение данных".
- О проектировании правил назначения см. в разделе [О правилах назначения](#) (на стр. 1420).

Пример группы правил назначения

Группы правил состоят из правил, которые, в свою очередь, состоят из критериев. Компоненты группы правил показаны на следующем рисунке.

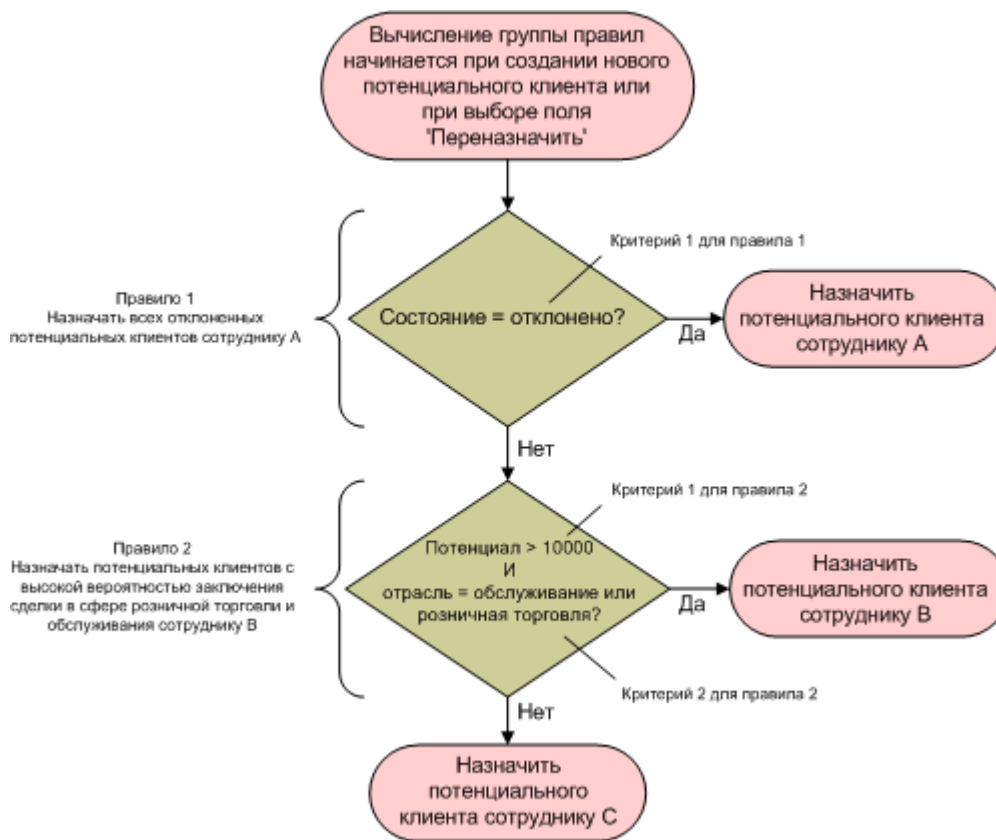


Figure 6: Как оценивается группа правил назначения зацепок

ПРИМЕЧАНИЕ. Для правильной работы кнопки 'Отклонить' на странице 'Сведения о зацепке' правило назначения отклоненных зацепок должно быть первым в группе правил.

Процедура настройки правил назначения

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Правила назначения" нажмите ссылку для подходящего типа записей.

Отображается список всех групп правил, заданных для компании к настоящему моменту.

4 Создание новой группы правил

- a** Нажмите кнопку "Создать группу правил".
- b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

Поле	Описание
Имя группы правил	Уникальное имя длиной не более 30 символов.
Активная группа правил	Одновременно может быть активной только одна группа. При задании новой группы правил в качестве активной ранее активизированная группа правил становится неактивной.
Владелец неназначенного	Сотрудник, унаследовавший записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. Пример. Сотрудник С на рис. 1.
Обратный адрес электронной почты	Это поле отображается только для групп правил запросов на обслуживание и зацепок. Этот адрес электронной почты отображается в поле "От" в уведомлениях по электронной почте о назначениях, которые отправляются владельцам зацепок или запросов на обслуживание. ПРИМЕЧАНИЕ. Для записей субъектов и бизнес-возможностей уведомления по электронной почте не передаются.
Территория неназначенной организации	Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. Это поле отображается только для групп правил организации.
Территория неназначенной бизнес-возможности	Территория, унаследовавшая записи, которые не были назначены по какому-либо правилу. Это поле отображается только для групп правил бизнес-возможности.

- c** Сохраните запись.
Имя новой группы правил сохраняется, что позволяет в дальнейшем добавлять правила к этой группе.

5 Добавление правила к группе правил

- a** На странице "Сведения о группе правил" выберите "Создать" на панели заголовка "Правила".
- b** На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

Поле	Описание	Пример
Имя правила	Уникальное имя.	Назначение зацепок с высокой вероятностью заключения сделки в отделе розничной торговли или обслуживания
Порядок	Порядок вычисления правил. Если для одного из правил выполняется критерий, эта запись назначается, а последующие правила не учитываются.	1
Назначить владельцу	Если критерии для правила выполняются, запись назначается данному пользователю. В случае назначения субъектов и бизнес-возможностей группам пользователь должен быть участником группы, которой предоставляется совместный доступ к записям.	Сотрудник В
Назначить территорию	Если критерии для правила выполняются, запись назначается данной территории. Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности.	Северо-западный регион
Включить связанные контакты	Если критерии для правила выполняются, контакты, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта. Это поле отображается только для правил организации.	Не применимо
Включить связанные бизнес-возможности	Если критерии для правила выполняются, бизнес-возможности, связанные с субъектом, назначаются владельцу и территории указанного субъекта. Это поле отображается только для правил организации.	Не применимо

Поле	Описание	Пример
Предусмотреть назначение команды	Если критерии для правила выполняются, участники команды назначаются субъекту. Это поле отображается только для правил организации и бизнес-возможности.	Не применимо

c Сохраните запись.

Правило сохраняется, после чего к нему можно добавлять критерии.

6 Обновление прав доступа к субъектам и бизнес-возможностям для связанных записей и пользователей (необязательный этап)

a На странице "Сведения о группе правил" щелкните ссылку "Имя" для правила, в котором требуется обновить доступ для связанных записей и пользователей.

b На странице "Сведения о группе правил" выберите "Добавить пользователей" или "Редактировать пользователей" на панели заголовка "Назначение команды".

c Нажмите значок "Поиск" и выберите пользователей.

d Назначьте уровни доступа для субъектов, контактов и бизнес-возможностей.

e Сохраните внесенные изменения.

7 Добавление критерия к правилу

a На странице "Сведения о правиле" выберите "Создать" на панели заголовка "Критерии правила".

b На странице создания/редактирования введите значения в полях.

В столбце "Пример" этой таблицы показано заполнение полей для правила 2 на рис. 1.

Поле	Описание	Пример
Поле	Имя вычисляемого поля. ПРИМЕЧАНИЕ. Если метка поля изменена, отображается новое имя поля.	Потенциальная выручка
Условие	Следующие условия не применяются к полям дат и к числовым полям: "Содержит все значения", "Содержит точное значение поля" и "Не содержит значений". Следующие условия применяются только к полям дат и к числовым полям: "Больше или равно", "Меньше или равно". Оператор "Между" применяется только к полям дат.	Больше или равно

Поле	Описание	Пример
Значения	Значения следует разделять запятыми. Если значение, с которым выполняется сравнение, содержит запятую (например, адрес), заключите это значение в кавычки. В случае условия "Между" введите минимальное и максимальное значение, разделив их запятыми.	10000

с Выполните одно из следующих действий.

- Если требуется продолжить добавление критериев к правилу, выберите "Сохранить и создать критерии правила" и вернитесь к шагу b. Если для правила задано несколько критериев, правило применяется только в том случае, если выполнены *все критерии*.
- По завершении ввода критериев для правила нажмите "Сохранить".

8 В строке заголовка правил на странице "Сведения о правиле" выберите "Вернуться к сведениям о группе правил".

9 На странице "Сведения о группе правил" выполните одно из следующих действий.

- Если требуется продолжить добавление правил к группе правил, вернитесь к шагу 5.
- После ввода правил для группы правил выберите "Вернуться к списку групп правил" для завершения.

СОВЕТ. Порядок выполнения правил соответствует порядку их расположения в группе правил, поэтому необходимо убедиться в том, что правила расположены в надлежащей последовательности. Если одно из правил соответствует критериям, последующие правила не учитываются.

Редактирование, активизация или отмена активизации группы правил

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".

3 В разделе "Правила назначения" выберите ссылку на тип правил назначения, которые требуется отредактировать.

Отображается список всех групп правил этого типа, заданных для компании к настоящему моменту.

4 Выберите ссылку на группу правил, которую требуется обновить.

5 На странице "Сведения о группе правил" выберите "Правка".

6 Обновите поля и сохраните запись.

Внесенные изменения вступают в силу в полночь по времени Oracle Server (по умолчанию) или в момент обновления групп правил назначения.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Группа правил, помеченная как *активная* на момент последнего освобождения правил, остается активной до следующего освобождения правил даже в том случае, если за этот

период другая группа правил помечена как *активная*. При следующем освобождении правил активной становится та группа правил, которая была помечена как *активная* последней. Создав новую группу правил и пометив ее как *активную*, не удаляйте предыдущую активную группу правил до освобождения правил.

Редактирование правил назначения

1 На странице "Сведения о группе правил" нажмите ссылку "Правка" для правила, которое требуется изменить.

2 Обновите поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Изменить порядок вычисления правил можно путем редактирования поля "Порядок". Для правила, которое требуется изменить, введите порядковый номер, больший порядкового номера правила, которое должно предшествовать данному правилу, но меньший порядкового номера правила, которое должно следовать за ним.

Например, если при наличии трех правил с порядковыми номерами от 0 до 3 требуется изменить порядок таким образом, чтобы правило с порядковым номером 1 вычислялось после правила с порядковым номером 2, задайте для правила с порядковым номером 1 новый порядковый номер, например, 2,1 (любое значение, большее двух, но меньшее трех).

3 Сохраните запись.

Администрирование преобразования зацепок

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

При преобразовании записи зацепки существует два варианта действий:

- Создать новые записи организации (субъекта), контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, которые автоматически связываются с записью зацепки.
- Связать запись зацепки с существующими записями организации и контакта. Во время преобразования зацепки пользователи выбирают записи организации и контакта, которые они хотят связать с зацепкой.

Параметры, доступные пользователям, отображаются на странице "Преобразование зацепки". Здесь создаются макеты преобразования зацепок для страницы, которые назначаются ролям пользователей.

Во время преобразования зацепки некоторые значения переносятся в новые записи по умолчанию. Вместе с тем, можно расширить объем переносимой информации введением дополнительных полей, в том числе пользовательских полей.

Для преобразования зацепок пользователи должны иметь соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли.

При отклонении зацепки пользователи должны выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице "Отклонить зацепку". Ряд значений для поля "Код отклонения" вводится автоматически, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Для получения

дополнительной информации о списке выбора "Код отклонения" см. раздел [Код отклонения для зацепок](#) (на стр. 1434).

Связанные темы

Для получения дополнительной информации об администрировании преобразования зацепок см. следующие темы:

- [Процесс настройки преобразования зацепок](#) (на стр. 1431)
- [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 1431)
- [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1432)

Процесс настройки преобразования зацепок

Чтобы задать настройки преобразования и отклонения зацепок для пользователей и типов записей, выполните следующие задачи:

- 1 Если требуется отображать дополнительные поля во время преобразования зацепки, настройте новые отображения.

Для получения дополнительной информации при отображении полей см. раздел [Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок](#) (на стр. 1431).

- 2 Чтобы настроить макет страницы преобразования зацепок:

- a Создайте новые макеты.

Для получения дополнительной информации по созданию макетов см. раздел [Создание макетов преобразования зацепок](#) (на стр. 1432).

- b Добавьте новые макеты к соответствующим ролям.

Для получения дополнительной информации по добавлению ролей см. раздел [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

- 3 Удостоверьтесь, что у пользователей есть соответствующий доступ к типам записей и соответствующие привилегии для их роли.

Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепки, см. раздел [Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок](#) (см. "Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок" на стр. 188).

- 4 Если требуется изменить значения в списке выбора "Код отклонения", измените значения полей.

Для получения дополнительной информации о редактировании значений полей см. раздел [Создание и изменение полей](#) (см. "Создание и редактирование полей" на стр. 1178). Подробнее о списке выбора "Код отклонения", см. в разделе [Код отклонения для зацепок](#) (на стр. 1434).

Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок

Пользователи компании могут преобразовывать записи зацепок в записи субъектов, контактов и бизнес-возможностей. Если для компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner

Relationship Management Edition, пользователи могут также преобразовывать записи зацепок в записи регистрации сделок.

Когда пользователи преобразовывают зацепки в записи субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистрации сделок, некоторые значения переносятся в новые записи по умолчанию. Однако объем переносимой информации можно увеличить, используя отображение дополнительных полей (включая пользовательские поля).

ПРИМЕЧАНИЕ. Не отображайте поля веб-ссылок при преобразовании зацепок. Такие поля содержат не данные, а сценарии для ссылок, выбираемых пользователями для выполнения тех или иных действий. Содержимое полей веб-ссылок при преобразовании зацепки не переносится в новые записи.

При преобразовании записи зацепки значения отображенных полей переносятся следующим образом.

- Когда пользователь создает новую запись субъекта, контакта, бизнес-возможности или регистрации сделки, значения отображенных полей записи зацепки переносятся в указанные поля новой записи.
- Когда пользователь связывает запись зацепки с существующими записями субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок, выбранными при преобразовании зацепки, поля существующих записей, уже содержащие значения, не изменяются. Пустые поля заполняются значениями из отображенных полей зацепки.

О полях и значениях настроенных списков выбора

Можно установить соответствие между полями списков выбора из записи зацепки и текстовыми полями (полными или сокращенными) в записях субъектов, контактов, бизнес-возможностей или регистраций сделок либо полем списка выбора с идентичными значениями.

Перед началом процедуры. Чтобы пользователь мог выполнить следующую процедуру, его роль должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

Процедура установления соответствия дополнительных полей для преобразования зацепок

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" щелкните ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирование преобразования зацепок" щелкните ссылку "Отображение преобразования зацепки".
- 4 На странице "Соответствие при преобразовании зацепок" выберите поля для установления соответствия.
- 5 Чтобы вернуться к параметрам соответствия по умолчанию, нажмите кнопку "По умолчанию" в строке заголовка.
- 6 Нажмите "Сохранить".

Создание макетов преобразования зацепок

Параметры, доступные для пользователей при преобразовании зацепок, можно указать, создав настроенные макеты для страницы преобразования зацепок и назначив макеты ролям пользователей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для преобразования зацепок в организации (субъекты), контакты, бизнес-возможности или регистрации сделок у пользователей должны быть также соответствующие параметры настройки в их профилях доступа и роли. Для получения дополнительной информации о параметрах настройки, которые требуются для преобразования зацепок, см. раздел [Настройки профилей доступа и ролей для преобразования зацепок](#) (см. "Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок" на стр. 188).

В следующей таблице показаны параметры, которые можно сделать доступными на странице преобразования зацепок.

Тип записи	Параметры
Субъект	Не преобразовывать в организацию Использовать существующую организацию Автосоздание новой организации
Контакт	Использовать существующий контакт Автосоздание нового контакта
Бизнес-возможность	Не преобразовывать в сделку Автоматическое создание новой бизнес-возможности
Регистрация сделки	Не создавать регистрацию сделки Автоматическое создание регистрации сделки ПРИМЕЧАНИЕ. Параметры регистрации сделки применимы только в том случае, если в компании настроено использование Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Предоставляется стандартный макет, который включает все параметры для организаций (субъектов), контактов и бизнес-возможностей, но не для регистраций сделок. Можно скопировать стандартный макет, а затем изменить копию, но сам стандартный макет невозможно изменить или удалить.

В зависимости от параметров, доступных для типа записи, разделы типов записи на странице преобразования зацепок затрагиваются следующим образом:

- Если для типа записи не делается доступным ни один параметр, страница преобразования зацепок не включает раздел для того типа записи.
- Если для типа записи "Субъект" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в организацию", раздел "Субъекты" не появляется на странице.
- Если для типа записи "Возможность" сделан доступным только параметр "Не преобразовывать в сделку", раздел "Возможность" не появляется на странице.

- (Применимо только в Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.) Если для типа записи "Регистрация сделки" сделан доступным только параметр "Не создавать регистрацию сделки", раздел "Регистрация сделки" не отображается на странице.

Перед началом работы. Чтобы выполнить процедуру, описанную в этом разделе, роль пользователя должна включать привилегию "Правила и назначение данных".

Чтобы создать макет преобразования зацепок

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила и назначение данных".
- 3 В разделе "Администрирования преобразования зацепки" нажмите "Макет преобразования зацепок".
- 4 На странице списка макетов преобразования зацепок нажмите "Создать макет".
- 5 На шаге 1, "Имя макета":
 - a Введите имя для макета.
 - b Введите описание для макета (необязательно).
 - c Если нужно, чтобы этот макет был стандартным для всех пользователей, выберите параметр "Стандартный макет преобразования зацепок".

ПРИМЕЧАНИЕ. По умолчанию, стандартный макет преобразования зацепок, предусмотренный в Oracle CRM On Demand, действует как стандартный макет преобразования зацепок для компании, если другой макет не помечен как значение по умолчанию. Если создан другой макет, и для него выбран параметр "Макет по умолчанию", то стандартный макет преобразования зацепок больше не будет значением по умолчанию. Таким образом, стандартный макет преобразования зацепок используется по умолчанию только в том случае, если ни для какого другого макета не выбран параметр "Макет по умолчанию". Тем не менее, флажок "Макет по умолчанию" для стандартного макета преобразования зацепок всегда снят, даже когда он действует как значение по умолчанию.
- 6 На шаге 2, "Выбор действий", выделите тип записи, для которого нужно выбрать действия (организация, контакт, бизнес-возможность или регистрация сделки) в разделе типа записи для преобразования зацепки, а затем воспользуйтесь стрелками, чтобы переместить действия, которые хотите отобразить на странице, из раздела "Доступные действия преобразования зацепок" в раздел "Выбранные действия преобразования зацепок". Повторите этот шаг для каждого из типов записи.
- 7 На шаге 3, "Подтверждение", просмотрите свой выбор и в случае необходимости вернитесь к шагу 2, "Выбор действий", чтобы изменить выбор.
- 8 Нажмите "Готово" для сохранения изменений.

Код отклонения для зацепок

При отклонении зацепки пользователь должен выбрать код отклонения в поле "Код отклонения" на странице отклонения зацепок. Кроме того, пользователь может ввести текстовое описание причины отклонения в поле "Причина отклонения". Если в поле "Код отклонения" пользователь выбирает значение *Другое*, поле "Причина отклонения" становится обязательным полем, и пользователь должен ввести причину, по которой зацепка была отклонена. В других случаях поле "Причина отклонения" можно оставить пустым.

Многие значения для поля "Причина отклонения" предусмотрены в системе, но можно изменить эти значения или добавить дополнительные значения в список. Значения по умолчанию:

- Сторонний контакт
- Не обращаться повторно
- Дубликат
- Невозможно связаться с контактом
- неподходящий контакт
- Недостаточно данных
- Недопустимый номер телефона
- Бизнес-сделки отсутствуют
- Возможность не завершена
- Другое
- Недавние контакты (<30 дней)
- Ошибка ввода данных/системная ошибка
- Уже владеет продуктом
- Крит. выб. цел. ауд. не собл.

Подробнее о редактировании значений списка выбора см. в разделе [Создание и изменение полей](#) (см. "[Создание и редактирование полей](#)" на стр. 1178).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если значение *Другое* было переименовано, поле "Причина отклонения" все равно становится обязательным полем, когда пользователь выбирает переименованное значение на странице отклонения зацепок.

Настройка определения прогноза

Прогнозы в Oracle CRM On Demand предназначены для автоматизации формирования прогнозов продаж на основе заданных параметров. Прогнозы формируются автоматически еженедельно или ежемесячно. Каждый сформированный прогноз сохраняется в архиве для накопления исторических данных для просмотра и анализа.

Каждый прогноз представляет собой моментальный снимок данных о выручке и потенциальной выручке за квартал. Прогнозы дают специалистам по сбыту и менеджерам возможность сравнивать свои квартальные показатели продаж с запланированными квотами, фактической выручкой на момент закрытия и ожидаемой выручкой, исходя из текущего состояния их сбытовых бизнес-возможностей.

Участники прогнозирования выбираются по ролям. Необходимо настроить структуру подотчетности в компании и роли участников прогнозирования так, чтобы все участники в итоге подчинялись одному пользователю верхнего уровня. Как правило, таким пользователем является вице-президент или генеральный директор компании.

При формировании прогноза Oracle CRM On Demand уведомляет пользователей о том, что отчет создан и готов к просмотру, путем публикации предупреждения на странице "Моя главная страница" каждого участника. Предупреждение остается на странице в течение двух дней; чтобы увеличить этот срок, откорректируйте значение в поле "Окончание срока действия" для данного предупреждения. Дополнительные сведения см. в разделе [Публикация общекорпоративных предупреждений](#) (на стр. 1149).

Определение типа прогноза

Прогнозы компании могут опираться на записи любого из следующих типов: бизнес-возможности, продукты, субъекты или контакты. Существуют четыре типа прогнозов:

- Продукт для бизнес-возможности
- Выручка от возможности
- Выручка субъекта
- Выручка контакта

В компании можно составлять прогнозы разных типов на определенные даты. При настройке параметров прогнозов для компании следует определить, какие типы прогнозов будут использоваться во всей компании.

ПРИМЕЧАНИЕ. Каждый из типов прогнозов требует определенных действий со стороны работников отдела сбыта. Прежде чем они начнут создавать записи бизнес-возможностей, субъектов и контактов, необходимо довести до их сведения, какие типы прогнозов планируется использовать.

Прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей

В прогнозах по продуктам для бизнес-возможности приводятся данные о продуктах, связанных с бизнес-возможностью. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Количество", "Выручка" и "Ожидаемая выручка" по всем продуктам, которые принадлежат участнику прогнозирования и выручку от которых планируется определить в течение периода прогноза. Выручку для продукта можно прогнозировать однократно или же в течение нескольких периодов.

Составляя прогнозы по продуктам для бизнес-возможностей, торговые представители должны связывать продукты с соответствующими записями бизнес-возможностей. Они также должны указывать количество, закупочную цену, дату начала и дату закрытия, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Для включения в прогноз запись продукта для бизнес-возможности должна удовлетворять следующим условиям:

- иметь дату закрытия, находящуюся в пределах периода прогноза;
- принадлежать участнику прогноза.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе "О возможностях и прогнозах".

Прогноз по продуктам для бизнес-возможности настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку на основе продуктов.

Прогноз выручки от бизнес-возможностей

В прогнозах выручки от бизнес-возможностей приводятся данные о выручке, собранные из записей бизнес-возможностей. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из всех записей бизнес-возможностей, удовлетворяющих следующим условиям:

- Дата закрытия бизнес-возможности принадлежит к периоду прогноза
- Имеет место одна из следующих ситуаций:
 - Владелец бизнес-возможности является участник прогнозирования
 - Участник прогнозирования входит в команду бизнес-возможности и имеет ненулевую процентную долю выручки от бизнес-возможности (т. е. значение поля "% разбиения" на странице "Команда для возможности" больше нуля)

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы выручка от бизнес-возможности распределялась среди членов команды, в профиле компании должен быть установлен флажок "Включить разбивку дохода по сделке".

Составляя прогнозы выручки от бизнес-возможностей, торговые представители должны заполнять поля "Выручка" и "Дата закрытия" в записи бизнес-возможности, чтобы определить, какие бизнес-возможности следует включать в прогнозы. Связанные с ними продукты игнорируются в прогнозе.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделе [О возможностях и прогнозах](#) (на стр. 238).

Прогноз выручки от бизнес-возможностей настраивается, если требуется прогнозировать общую выручку по всем бизнес-возможностям, независимо от того, какую выручку приносят отдельные продукты.

Прогнозы выручки субъектов и контактов

В прогнозах выручки для субъектов и выручки для контактов приводятся данные о выручке, собранные из записей выручки, связанных с записями субъектов или контактов. Цифры таких прогнозов определяются на основе полей "Выручка" и "Ожидаемая выручка" из записей, отвечающих критериям включения в прогноз. Для включения в прогноз запись выручки субъекта или контакта должна удовлетворять следующим условиям:

- Владелец записи должен быть участник прогнозирования.
- Запись должна иметь статус "Открыто", "Отложено" или "Закрыто".
- В записи должен быть выбран параметр "Прогноз".
- Запись не должна быть связана с бизнес-возможностью.

- Запись должна содержать данные о выручке, которую планируется определить в течение периода прогноза.

Выручка для субъекта или контакта может прогнозироваться однократно или периодически. Составляя эти прогнозы, пользователи должны связывать выручку с соответствующими записями субъектов или контактов. Они также должны обновлять поля "Начальная дата", "Дата закрытия", "Статус" и "Прогноз" в записи выручки, чтобы определить, какие продукты следует включать в прогнозы.

Чтобы значения записи учитывались при прогнозировании выручки компании, необходимо задать некоторую дополнительную информацию. Подробнее об этом см. в разделах [Отслеживание выручки по субъектам](#) (см. "Отслеживание выручки на основе субъектов" на стр. 214) и [Отслеживание выручки по контактам](#) (см. "Отслеживание выручки, основанной на контактах" на стр. 230).

Прогноз выручки по субъектам или контактам настраивается, если в компании требуется однократно или периодически прогнозировать выручку.

Выбор продолжительности прогноза

Можно задать отображение прогнозов выручки на период до четырех кварталов. Функциональные возможности долгосрочного прогнозирования позволяют просматривать прогноз на текущий квартал, а также на последующий период, продолжительность которого составляет один, два или три квартала.

По умолчанию длительность периода прогнозирования равна одному кварталу (т.е. прогноз составляется только на текущий квартал). При увеличении значения длительности прогноз составляется как на текущий, так и на последующие кварталы. Например, если в качестве длительности выбрать два квартала, прогноз составляется на текущий и на следующий квартал.

Назначение ролей для прогноза

В ходе определения прогноза следует выбрать, какие роли требуется включить. При добавлении роли к определению прогноза все пользователи, которым назначена эта роль, становятся участниками прогноза.

Настройка пользователей для прогнозов

Пользователи, которых планируется включать в прогнозы компании, должны быть соответствующим образом настроены. Записи пользователей должны удовлетворять следующим условиям:

- Поле "Роль" в записи должно содержать допустимое значение.
- Поле "Получатель отчета" в записи должно содержать допустимое значение.
- Пользователь должен иметь статус "Активно", если не выбран параметр, разрешающий включение неактивных пользователей в прогнозы.

ВНИМАНИЕ! Если какой-либо из включенных в прогноз пользователей настроен неправильно, формирование всего прогноза завершится ошибкой.


Примеры структур подотчетности и ролей для прогнозирования

Для создания прогнозов необходимо правильно настроить структуру подотчетности компании. Иерархия прогнозирования основывается на иерархии подчинения пользователей (поле "Получатель отчета" на

странице администрирования "Управление пользователями"). Каждый участник прогноза, за исключением одного пользователя верхнего уровня, должен быть подотчетен другому участнику прогноза, чтобы все прогнозы отдельных пользователей сводились в один общекорпоративный прогноз. Если у более чем одного участника прогноза нет значения в поле "Получатель отчета" или если какой-либо менеджер, которому непосредственно подотчетны участники прогноза, имеет статус "Неактивно", формирование прогноза завершится ошибкой.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если формирование прогноза завершается сбоем из-за дефектов структуры подотчетности, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте уведомление от службы поддержки клиентов. После исправления структуры подотчетности и обновления прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

В следующей таблице показана структура подотчетности и комбинации ролей участников, при которых прогнозирование работает или не работает.

Структура подотчетности	Работает ли прогнозирование	Причина
	Работает при следующей комбинации ролей:	Данные участников сводятся у одного участника верхнего уровня.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Управляющий ■ Менеджер отдела продаж ■ Выездной торговый представитель 	
	Не работает при следующей комбинации ролей:	Данные участников не сводятся у одного участника верхнего уровня; они сводятся у двух менеджеров отдела продаж.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Менеджер отдела продаж ■ Выездной торговый представитель 	
	Не работает при следующей комбинации ролей:	Данные выездных торговых представителей сводятся у менеджера отдела продаж, который не является участником.
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Управляющий ■ Выездной торговый представитель 	

Структура подотчетности	Работает ли прогнозирование	Причина
	<p>Работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Управляющий ■ Менеджер отдела продаж ■ Выездной торговый представитель 	<p>Данные участников сводятся у одного участника.</p>
	<p>Не работает при следующей комбинации ролей:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Управляющий ■ Менеджер отдела продаж ■ Выездной торговый представитель 	<p>Двое из участников никому не подотчетны. Только один участник прогноза (на вершине структуры) может не иметь получателя отчета.</p>

Включение неактивных пользователей в прогнозы

Наряду с активными пользователями, в прогнозы могут включаться и неактивные пользователи. Необходимость включения неактивных пользователей в прогноз указывается при настройке определения прогноза.

Предоставление менеджерам разрешения на отправку прогнозов своим непосредственным подчиненным

При настройке определения прогноза можно разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджеров их непосредственным подчиненным.

Прогнозы и пользовательские финансовые календари

При использовании пользовательских финансовых календарей для создания прогнозов используется определение пользовательского финансового календаря компании и поэтому месяцы периодов прогноза соответствуют месяцам пользовательского финансового календаря.

Администратор компании должен создать запись пользовательского финансового календаря для каждого года, для которого требуется создавать прогнозы в Oracle CRM On Demand. Если созданное число финансовых календарей не достаточно для поддержки выбранной продолжительности прогноза, создание серий прогнозов и самих прогнозов невозможно.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если формирование прогноза завершается сбоем из-за нехватки финансовых календарей, основной контакт (указанный в профиле компании) получает по электронной почте уведомление от службы поддержки клиентов. После создания записей финансовых календарей,

необходимых для поддержки определения прогноза, и обновления определения прогноза прогноз автоматически формируется этой же ночью, даже если это не обычная ночь формирования прогноза.

Далее описывается процедура настройки определения прогноза.

Настройка определения прогноза

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".
- 4** На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5** На шаге 1 (выбор типов прогнозов) установите флажок "Активно" для каждого типа прогноза, который планируется создавать.

В компании можно прогнозировать выручку от продаж продуктов для бизнес-возможностей, выручку от бизнес-возможностей, выручку по субъектам и выручку по контактам.

- 6** На шаге 2 (выбор частоты прогнозирования):

- a** В поле "Продолжительность прогноза" выберите значение продолжительности прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ. Продолжительность каждого квартала определяется выбранными для компании параметрами финансового календаря. Начальная и конечная даты для продолжительности прогноза рассчитываются в соответствии с начальной датой финансового календаря и типом финансового календаря из профиля компании. Для пользовательского типа финансового календаря начальная и конечная даты опираются на финансовый календарь, определенный администратором компании.

- b** В поле "Создать снимок прогноза" укажите, как часто следует создавать снимок прогноза. Можно выбрать ежедневное, еженедельное или ежемесячное составление прогноза.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбрать "Месяц", продолжительность месяца будет определяться выбранным для компании типом финансового календаря.

- c** В поле "День выполнения снимка прогноза" выберите число месяца или день недели, в который требуется создавать снимок прогноза.

Прогнозы создаются в начале выбранного дня (в одну минуту пополудни в часовом поясе места хостинга). Если определен ежемесячный прогноз, а выбранный день создания прогноза не входит в текущий месяц, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, чтобы прогноз составлялся на последний день месяца. Например, если день снимка прогноза - 30-е число, а текущий месяц - февраль, Oracle CRM On Demand корректирует снимок так, что прогноз составляется на 28-е число.

- 7** На шаге 3 (выбор ролей прогнозирования):

- a** В области "Роли, участвующие в прогнозе" добавьте роли для пользователей, которые должны участвовать в прогнозировании. Используйте стрелки для перемещения ролей компании в список "Роли, участвующие в прогнозе".
- b** Чтобы разрешить прогнозы для неактивных пользователей, установите флажок "Разрешить прогнозы для неактивных пользователей".
- c** Чтобы разрешить автоматическую отправку прогнозов менеджера его непосредственным подчиненным, установите флажок "Автоматическая отправка прогнозов для команды после отправки руководителю".

8 Нажмите "Готово".

9 На странице "Определение прогноза" проверьте параметры прогноза: периодичность снимков прогноза, день снимка, даты следующей серии прогнозов и список участников серии прогнозов.

ВНИМАНИЕ! После настройки определения прогноза его параметры могут потребовать обновления в случае внесения определенных изменений в записи пользователей или финансовые календари. Дополнительные сведения см. в разделе [Обновление определения прогноза](#) (на стр. 1442).

Обновление определения прогноза

Можно обновить определение прогноза для компании, чтобы изменить частоту прогноза, добавить или удалить роли и т. д. Кроме того, после внесения некоторых изменений в записи пользователя или изменения финансового календаря необходимо обновить определение прогноза с учетом этих изменений.

Определение прогноза должно быть обновлено после любого из следующих изменений:

- Изменение имени в поле "Получатель отчета" в записи пользователя участника прогноза.

В этом случае необходимо обновить определение прогноза следующим образом:

- Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.
- Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Иерархия участников прогноза должна включать всех за исключением лица, относящегося к верхнему уровню.

- Пользователи, являющиеся участниками иерархии прогноза, деактивируются.

Если работник увольняется из компании, необходимо установить для этого пользователя статус "Неактивно". Если неактивный работник был руководителем в иерархии прогнозов, необходимо обновить также записи всех участников прогноза, которые были его подчиненными.

В этом случае необходимо обновить определение прогноза следующим образом:

- Если роль, назначенная новому менеджеру, не включена в данный момент в определение прогноза, необходимо добавить эту роль в определение прогноза.

- Если роль, назначенная новому менеджеру, включена в данный момент в определение прогноза, необходимо обновить определение прогноза, чтобы отразить новую структуру подчиненности в будущих прогнозах.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если определение прогноза допускает прогнозы для неактивных пользователей, необходимо обновить определение прогноза при деактивации участника прогноза.

- Пользователи добавляются в роли, включенные в определение прогноза, или удаляются из них. В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.

- Вносятся изменения в финансовый календарь.

В этом случае требуется только обновить определение прогноза с учетом изменений.

ПРИМЕЧАНИЕ. Обновление определения прогноза при изменении финансового календаря обязательно независимо от типа финансового календаря, используемого в компании (стандартного или пользовательского).

ПРИМЕЧАНИЕ. При внесении любых из описанных выше изменений в Oracle CRM On Demand они не отражаются в создаваемых прогнозах до обновления определения прогноза.

Для обновления определения прогноза используется следующая процедура.

Чтобы обновить определение прогноза

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Администрирование прогнозов" нажмите "Определение прогноза".
- 4 На странице "Определение прогноза" нажмите "Обновить".
- 5 На шаге 1, "Выбор типа прогноза", внесите все необходимые изменения.
- 6 Щелкните шаг 2: "Выбор частоты прогноза".
- 7 Если на шаге 2, "Выбор частоты прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.
- 8 Щелкните шаг 3: "Выбор ролей прогноза".
- 9 Если на шаге 3, "Выбор ролей прогноза", требуются какие-либо изменения, внесите их.
- 10 Нажмите "Готово".

Определение прогноза автоматически обновляется, и на странице "Определение прогноза" выводится сводка определения, включая обновленный список участников прогноза.

Настройка процессов продаж, категорий и инструкторов

Можно создать нестандартную методологию продаж, которая будет отражать потребности и особенности сбытовой среды компании и которой торговые представители смогут руководствоваться при работе над сделками на различных этапах продаж.

Этапы продаж и связанную с ними информацию можно корректировать для приведения в соответствие с процессом продаж или деловыми методиками компании. При создании и обновлении бизнес-возможностей работники выбирают этап продаж, тем самым указывая, на какой стадии процесса продаж находится данная возможность. С каждым этапом продаж связано процентное значение. Эта информация используется в отчетах и прогнозах, включая расчет канала распространения, ожидаемой выручки и закрытой выручки.

В рамках настройки собственно этапов продаж можно:

- переименовывать этапы продаж;
- добавлять или удалять этапы продаж;
- изменять порядок следования этапов продаж;
- изменять процентные значения вероятности, связанные с этапами продаж.

О процессах продаж

В некоторых сбытовых средах достаточно одного процесса продаж с одним набором этапов продаж. В других, более сложных средах, требуется несколько процессов продаж с разными этапами для каждого процесса. Например, внутренние торговые представители могут руководствоваться иным процессом продаж, нежели выездные торговые представители.

Кроме того, во многих случаях торговым представителям целесообразно использовать разные процессы продаж для разных типов бизнес-возможностей. Например, при продаже оборудования имеет смысл использовать продолжительный многоэтапный процесс, а при продаже договора на обслуживание процесс может быть короче и состоять из меньшего числа этапов.

Для дальнейшей оптимизации методологии продаж можно определить серии этапов продаж в качестве процессов продаж и связать каждый процесс с одним из двух факторов:

- типом бизнес-возможности;
- ролью пользователя.

Это позволяет настроить процесс продаж (и этапы продаж в пределах каждого процесса) для различных типов возможностей или различных ролей пользователей.

Пример. Торговый представитель создает новую бизнес-возможность. При вводе информации о возможности он выбирает в списке "Тип возможности" вариант "Обслуживание". В ответ на это приложение отображает процесс продаж, соответствующий данному типу возможности.

ПРИМЕЧАНИЕ. Процесс продаж, определяемый типом бизнес-возможности, заменяет собой выбираемый по умолчанию процесс продаж, который определяется ролью пользователя. Иными словами, при создании работником возможности последней назначается процесс, предусмотренный по умолчанию для роли работника. Если работник затем выбирает тип возможности, которому назначен процесс продаж, в качестве процесса продаж для данной возможности устанавливается процесс, назначенный выбранному типу.

О категориях этапов продаж

Можно также настроить категории этапов продаж, такие как "Этап 1", "Этап 2" или "Этап 3", и связать их с определенными этапами продаж в различных процессах продаж. Для консолидации данных из различных процессов можно выполнять отчеты по категориям этапов продаж. Такие отчеты позволяют получить точное представление о канале распространения компании с учетом всех бизнес-возможностей или ролей.

Об инструкторе и подготовке процесса продаж

Для обеспечения точности и полноты ввода членами команд информации на каждом этапе продаж можно использовать инструктор процесса продаж. Инструктор предоставляет определенные шаги, которые должен выполнить работник, а также полезную информацию, такую как документы, шаблоны и конкурентную информацию. Также можно принудительно обеспечить сбор определенной информации в зависимости от того, на какой стадии сбытового цикла находится возможность. Кроме того, можно указать, что при сохранении записи возможности должны автоматически создаваться определенные задачи, добавляемые в список задач работника.

В рамках настройки инструктора процесса продаж можно:

- добавлять для каждого этапа продаж информацию, предоставляемую работнику по нажатию кнопки "Подготовка";
- настраивать требования для каждого этапа продаж, такие как подлежащие заполнению поля. Без выполнения этих требований сохранить возможность на данном этапе нельзя;
- настраивать задачи, которые будут автоматически формироваться при сохранении работниками возможностей на разных этапах продаж.

При изменении какого-либо из имен этапов продаж после развертывания системы во всех ранее созданных записях сохраняются назначенные им этапы продаж – до тех пор, пока записи не будут обновлены вручную.

ПРИМЕЧАНИЕ. Для изменения предусмотренных по умолчанию значений списка выбора для поля "Вероятность (%)" необходимо отредактировать это поле на странице "Бизнес-возможность: Настройка полей" (см. раздел [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191)).

В общих чертах процедура настройки методологии продаж включает в себя следующие шаги.

- 1 Настройте категории этапов продаж (при наличии нескольких процессов продаж).
- 2 Настройте процесс (процессы) продаж.
- 3 Настройте этапы продаж для каждого процесса продаж.
- 4 Настройте функцию подготовки (инструктора) для этапов продаж.

Перед началом работы

- Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Задание этапа продаж".
- Если планируется назначать процесс продаж по значению в поле "Тип возможности", убедитесь, что список выбора для этого поля содержит требуемые значения. По умолчанию в списке "Тип

возможности" содержится два значения: "Возобновление" и "Новое предприятие". Инструкции по настройке значений списков выбора см. в разделе [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191).

Кроме того, необходимо убедиться, что поле "Тип возможности" присутствует в макетах для всех ролей, для которых планируется использовать данный процесс. Инструкции по настройке макетов см. в разделе [Настройка макетов статических страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

Чтобы настроить категорию этапа продаж (необязательно)

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Категории продаж".
- 4** В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5** На странице "Категории этапов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новую категорию этапов продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для категории этапов продаж, которую требуется изменить.
- 6** На странице "Изменение категории этапов продаж" или "Создание категории этапов продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Категория этапов	Имя категории этапов продаж
Порядок	Порядок, в котором категории этапов продаж отображаются в Oracle CRM On Demand Answers.
Пометить для перевода	<p>(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".</p> <p>При добавлении нового имени категории этапов продаж флажок "Пометить для перевода" доступен только для чтения. Новые добавляемые имена автоматически отображаются на других активизированных языках (без квадратных скобок и черным цветом).</p> <p>Если при обновлении имени категории этапов продаж установить флажок "Пометить для перевода", обновленное имя отображается в списках выбора на других активизированных языках (синим цветом и в квадратных скобках) до тех пор, пока не будут введены переводные эквиваленты. Синий цвет облегчает отслеживание имен, требующих перевода.</p> <p>Если не устанавливать флажок "Пометить для перевода", обновленное имя на других языках не отображается и вносимые на этой странице</p>

Поле	Описание
	изменения не отражаются в содержимом на других языках.

- 7 Сохраните запись.
- 8 Чтобы вручную ввести перевод новой категории этапов продаж:
 - a Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
 - b Нажмите ссылку "Правка" для категории этапов продаж.
 - c Введите перевод в поле "Категория этапов" и нажмите "Сохранить".

Процедура настройки процесса продаж

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
- 5 На странице "Список процессов продаж" нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый процесс продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для процесса продаж, который требуется изменить.
- 6 На странице "Изменение процесса продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Процесс продаж по умолчанию	Процесс продаж, используемый в компании по умолчанию. Если роли пользователя или типу бизнес-возможности в записи не назначен никакой другой процесс продаж, используется этот процесс.
Пометить для перевода	(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в

Поле	Описание
	компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".

7 Нажмите "Сохранить".

8 Чтобы связать процесс продаж со значением в поле "Тип возможности":

- a** На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж, который требуется связать с типом возможности.
- b** В строке заголовка "Связанные типы возможностей" нажмите "Добавить".
- c** Выберите тип возможности и нажмите "Сохранить".

ПРИМЕЧАНИЕ. С каждым типом возможности можно связать только один процесс продаж. После этого тип возможности удаляется из списка выбора, предлагаемого при настройке других процессов продаж. Это позволяет избежать связывания с одним типом возможности нескольких процессов.

Когда значение в поле "Тип возможности" созданной или просматриваемой работником записи соответствует выбранному вами значению, работник видит этапы продаж для данного процесса.

9 Чтобы вручную ввести перевод нового процесса продаж:

- a** Вернитесь на страницу "Список процессов продаж".
- b** Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
- c** Нажмите ссылку "Правка" для процесса продаж.
- d** Введите перевод в поле "Процесс продаж" и нажмите "Сохранить".

10 Чтобы выбрать процесс продаж для использования по умолчанию:

- a** На странице "Список процессов продаж" щелкните ссылку с именем процесса продаж, который требуется установить в качестве используемого по умолчанию.
- b** Нажмите кнопку "Правка".
- c** Установите флажок "Процесс продаж по умолчанию".
- d** Сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот процесс продаж отображается для записей или ролей, с которыми не связаны никакие другие процессы продаж.

Процедура настройки этапов продаж для процесса продаж

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 На странице "Список процессов продаж" нажмите имя процесса продаж.
- 5 Чтобы настроить этап продаж:
 - a В строке заголовка этапа продаж нажмите кнопку "Создать", чтобы создать новый этап продаж, или выберите команду "Изменить" из меню на уровне записи для этапа продаж, который требуется изменить.
 - b На странице "Изменение этапов продаж" введите требуемую информацию.

Поле	Описание
Вероятность по умолчанию	<p>Процентное значение, отражающее уверенность в том, что сделка будет заключена с указанной выручкой в указанную дату закрытия. По умолчанию вероятность корректируется автоматически в соответствии с этапом продаж бизнес-возможности. Пользователь может переопределить это значение вручную.</p> <p>Важно: не устанавливайте вероятность равной 0 или 100 процентов ни для каких этапов продаж, кроме "Закрыто/не реализовано" или "Закрыто/реализовано". Внесение изменений в списки выбора, предназначенные для внутреннего использования приложением Oracle CRM On Demand, может отрицательно повлиять на работу стандартных функций.</p>
Порядок	Порядок следования этапов продаж в списке выбора. При добавлении этапа продаж необходимо изменить значения порядка для всех последующих этапов. Это гарантирует, что этапы продаж в раскрывающихся списках "Этап продаж" на страницах бизнес-возможностей будут идти в правильном порядке.
Пометить для перевода	(Необязательно.) Чтобы указать, что обновленное (не новое) имя должно быть переведено на другие активизированные в компании языки, установите флажок "Пометить для перевода".
Категория этапов	Имя категории этапов продаж, к которой относится данный этап продаж.

- 6 Сохраните запись.
- 7 Чтобы вручную ввести перевод нового этапа продаж:
 - a На странице "Сведения о процессе продаж" в разделе "Этап продаж" нажмите "Показать весь список".
 - b Выберите язык на странице "Этап продаж" в поле "Язык перевода".
 - c Нажмите ссылку "Правка" для этапа продаж.
 - d Введите перевод в поле "Имя этапа продаж" и нажмите "Сохранить".

- 8 Сохраните запись.

Процедура настройки функции инструктора подготовки для этапов продаж

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3 В разделе "Методология продаж" нажмите ссылку "Процессы продаж".
- 4 В списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
Если не выбран основной язык компании, флажок "Пометить для перевода" будет отсутствовать и приложение не будет помечать добавляемые здесь непереведенные элементы.
- 5 На странице "Список этапов продаж" нажмите имя процесса продаж (в столбце "Этап продаж"), для которого требуется настроить инструктор подготовки.
- 6 Чтобы сделать поле обязательным на данном этапе продаж:
 - a В строке заголовка "Дополнительные обязательные поля" нажмите "Создать".
 - b На странице "Изменить дополнительные обязательные поля" выберите поле из списка.
 - c Ознакомьтесь с приведенными на экране советами по вводу значений по умолчанию и введите значение, которое будет использоваться по умолчанию (этот шаг выполнять не обязательно).
Введенное значение по умолчанию будет добавляться в запись только при условии, что соответствующее поле является пустым. Например, если в записи уже содержится значение выручки, задание здесь значения по умолчанию для поля "Выручка" не приведет к перезаписи суммы выручки, уже сохраненной в записи.
 - d Сохраните запись.
- 7 Чтобы добавить ориентиры для работников на данном этапе продаж, такие как цели и контрольные сроки:
 - a В строке заголовка "Этапы инструктора подготовки процесса" нажмите "Создать".
 - b На странице "Изменение этапов подготовки процесса" введите число, определяющее последовательность отображения этой информации.
При нажатии кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности работник может видеть первые 10 шагов. Если добавлено более 10 шагов, для просмотра всего списка работник должен будет нажать кнопку "Показать весь список".
 - c Чтобы пометить информацию для перевода, установите флажок "Пометить для перевода".
 - d Сохраните запись.

При нажатии работником кнопки "Подготовка" в записи бизнес-возможности, находящейся на данном этапе продаж, эта информация отображается на странице "Инструктор подготовки процесса продаж".

- 8** Чтобы добавить дополнение или URL-адрес для доступа к ресурсам, связанным с данным этапом продаж:

- a** В строке заголовка "Полезные ресурсы" нажмите "Добавить дополнение" или "Добавить URL".
- b** На странице "Редактирование дополнений" или "Редактирование URL" введите требуемую информацию.
- c** Сохраните запись.

При нажатии работниками кнопки "Помощник" в записях бизнес-возможностей на странице подготовки процесса продаж отображается список дополнений или URL-адресов, связанных с данным этапом продаж.

- 9** Чтобы определить задачи, автоматически создаваемые при обновлении работниками этапа продаж:

- a** В строке заголовка "Автоматические задачи" нажмите "Создать".
- b** На странице "Редактирование автоматических задач" введите требуемую информацию.

Введенная здесь информация служит в качестве шаблона для каждой задачи. Созданная задача связывается с данной бизнес-возможностью и отображается на странице сведений возможности, а также в соответствующих списках операций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Необходимо ввести число в поле "Срок", чтобы указать, в течение скольких дней после создания задача должна быть выполнена. Например, если задача создана 6 декабря и в поле "Срок" введено число 10, в списках задач работника она будет помечена как задача с истекающим сроком выполнения 16 декабря.

В отношении поля "Владелец" система ведет себя следующим образом:

- задача создается для каждого пользователя, имеющего выбранную роль;
 - при отсутствии пользователей, выполняющих роль в команде по работе с субъектами, задача назначается владельцу записи.
- c** Сохраните запись.

Настройка списка отраслей компании

"Отрасль" – это поле со списком выбора в записях субъектов, предназначенное для фиксации рода деятельности субъекта. Можно добавлять и удалять отрасли, а также изменять отображаемые имена отраслей в списке. Это позволяет корректировать список выбора отраслей в соответствии с используемой в компании номенклатурой.

ПРИМЕЧАНИЕ. Число добавляемых в список отраслей не ограничено.

Процедура настройки списка отраслей компании

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** В разделе "Управление бизнес-процессом" нажмите ссылку "Правила данных и назначение".
- 3** В разделе "Задание отрасли" нажмите ссылку "Задание отрасли".
- 4** В раскрывающемся списке "Язык перевода" выберите основной язык компании.
Если не выбран основной язык компании, флажок "Пометить для перевода" будет отсутствовать и приложение не будет помечать добавляемые здесь непереведенные элементы.
- 5** На странице "Изменение отрасли" введите требуемую информацию.
ПРИМЕЧАНИЕ. Одним из полей на странице "Изменение отрасли" является поле "Код SIC". Система стандартной промышленной классификации (SIC) – это система числовых кодов, используемая для классификации всех предприятий по типам производимой ими продукции и предоставляемых ими услуг. Предприятиям с одинаковым родом деятельности, независимо от их величины или формы собственности, назначается один и тот же код SIC. Коды SIC разработаны для облегчения сбора, систематизации и анализа данных, а также для повышения сопоставимости статистических данных.
- 6** Чтобы вручную ввести перевод новой отрасли:
 - a** Выберите язык в раскрывающемся списке "Язык перевода".
 - b** Введите перевод в поле "Отображаемое имя" и нажмите "Сохранить".
- 7** Сохраните запись.

Инструменты управления данными

В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования можно выполнить следующие задачи.

- Импорт и экспорт данных о компании. Подробнее см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453).
- Просмотр запросов на пакетное удаление. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное удаление](#) (на стр. 1667).
- Просмотр запросов на пакетное назначение книг. Подробнее см. в разделе [Страница очереди на пакетное назначение книг](#) (на стр. 1667).
- Создание и администрирование очередей событий интеграции. Подробнее см. в разделе [О событиях интеграции](#) (на стр. 1668).

Инструменты импорта и экспорта

На странице "Инструменты импорта и экспорта" доступен ряд служебных программ, дополняющих средства импорта и экспорта, имеющиеся в Oracle CRM On Demand:

- **Помощник импорта.** Дополнительные сведения см. в разделе [Помощник импорта](#) (на стр. 1650).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 1660).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Дополнительные сведения см. в разделе [Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 1665).
- **Oracle Web Services.** Дополнительные сведения см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 1661).

Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в статье с идентификатором 1089184.1 на странице My Oracle Support.

Процесс импорта состоит из следующих шагов.

- [Подготовка к импорту данных](#) (на стр. 1500)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Просмотр результатов импорта](#) (на стр. 1655)

Также можно экспортировать данные из Oracle CRM On Demand в файлы CSV. Подробнее об экспорте см. в следующих разделах:

- [Экспорт данных](#) (на стр. 1657)
- [Просмотр результатов экспорта](#) (на стр. 1659)

Подготовка.

- Для импорта данных ваша роль должна включать либо полномочие на администрирование импорта, либо полномочие на импорт маркетинга. Полномочие на администрирование импорта позволяет импортировать все типы записей, тогда как полномочие на импорт маркетинга позволяет импортировать только субъектов, контакты и зацепки.
- Чтобы пользователь мог импортировать до 2000 контактов, необходимо включить в его роли привилегию "Личный импорт". Она расширяет возможности контроля импорта данных пользователя. Дополнительные сведения о ролях см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).
- Прочитайте все сведения в данном разделе, а также ознакомьтесь с занятиями в учебном курсе, связанными с импортом записей, предоставляющими дополнительные сведения о выполнении импорта (практические методики).

ВНИМАНИЕ! Невозможно отменить импорт записей или выполнить массовое удаление записей. По этой причине попытайтесь выполнить процедуру импорта с файлом, содержащим 5-10 записей, чтобы избежать очистки данных после выполнения этой процедуры. Если компания импортирует большое количество записей, посетите учебное занятие по импорту данных или обратитесь в службу поддержки клиентов. Для получения дополнительных сведений об этих ресурсах щелкните ссылку "Обучение и поддержка" в верхней части каждой страницы в Oracle CRM On Demand.

- Для экспорта данных ваша роль должна включать полномочие на администрирование экспорта.

Можно импортировать данные из файлов CSV для автоматического создания записей в Oracle CRM On Demand. Размер каждого файла CSV должен быть меньше 20 МБ. Чтобы уменьшить размер файла,

разделите записи на несколько файлов или сократите количество данных, удалив столбцы, которые не требуется импортировать. Образец файла CSV можно просмотреть в Oracle Data Loader On Demand Guide.

В этой таблице указано, какие типы записей можно создать при помощи импорта данных и сколько записей можно импортировать при каждом запуске процесса импорта.

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Организация	30000
Команда организации	50000
Встреча	30000
Контакт встречи	50000
Пользователь встречи	50000
Актив	80000
Контакт (Администрирование)	30000
Контакт: команда	50000
Кампания	50000
Получатель кампании	50000
Регистрации сделок	30000
Зацепка	30000
Примечание	50000
Бизнес-возможность	30000
Продукт для бизнес-возможности	80000
Продукт	80000
Категория продукта	30000
Свойство	30000
Решение	50000
Запрос на обслуживание	30000
Задача	30000
Контакт для задачи	50000
Пользователь задачи	50000
Пользователь	500

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Контакт для ТС	50000

В зависимости от того, какие отраслевые решения развернуты в организации, доступными для импорта могут стать следующие записи:

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Размещение	30000
Заявка	30000
Бизнес-план	30000
Требование	30000
Роль контакта	50000
Государственная лицензия для контакта	30000
Обеспечение	30000
Пользовательские объекты	30000
Повреждение	30000
Дилер	80000
Регистрация сделки	30000
Финансовая организация	30000
Держатель финансовой организации	30000
Актив финансовой организации	30000
Финансовый план	30000
Финансовый продукт	30000
Финансовая транзакция	30000
Отчет об аудите запасов	30000
Период учета запасов	30000
Участвующая сторона	30000
Страхование собственности	30000
Запрос ФРР	30000
План обмена сообщениями	30000

Тип записи	Предел записей для каждого импорта
Позиция плана сообщений	30000
Отношение с позицией плана сообщений	30000
Ответ на сообщение	30000
Цель	30000
Партнер	30000
Организация плана	30000
Контакт для плана	30000
Сделка плана	30000
Полис	30000
Держатель полиса	30000
Портфель	30000
Прейскурант	30000
Позиция строки прейскуранта	30000
Отказ от ответственности для образцов	30000
Запасы образцов	30000
Партия образцов	30000
Транзакция с пробами	30000
Подпись	30000
Продукт с особой ценой	30000
Запрос особых цен	30000
Позиция в операции	30000
Транспортное средство	80000

О странах и сопоставлении адресов

В следующей таблице содержатся:

■ Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand

Значения списка выбора для поля "Страна" в Oracle CRM On Demand невозможно редактировать. Для фиксации всех данных при импорте файлов убедитесь, что названия стран в точности совпадают с разрешенными именами, включая знаки пунктуации и прописные буквы. В противном случае информация не будет импортирована.

ПРИМЕЧАНИЕ. Поскольку длина значений списка выбора страны не должна превышать 30 символов, в списке выбора сокращены некоторые названия, превышающие это ограничение.

■ Сопоставление адресов по странам

При импорте данных требуется настроить столбцы для каждого из девяти полей адреса, используемых Oracle CRM On Demand. В следующей таблице показано, как сопоставлять поля адресов для каждой страны соответствующим полям в Oracle CRM On Demand. Правильное сопоставление обеспечивает фиксацию всех данных из исходных полей в правильных полях приложения.

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
США	8	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс		
Афганистан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Албания	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Алжир	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Американское Самоа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Андорра	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ангола	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Ангилья	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Антигуа и Барбуда	4				Город				Остров	Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Аргентина	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Армения	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Аруба	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
О. Вознесения	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Австралия	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Австрия	5	Улица/Число	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Азербайджан	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Багамы	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Код острова	Остров	
Бахрейн	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Бангладеш	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Барбадос	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Беларусь	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Бельгия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Белиз	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Бенин	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Бермуды	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Бутан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
					од			индекс	я	
Боливия	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Босния и Герцеговина	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ботсвана	3				Город					Почтовый ящик
О-в Буве	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Бразилия	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Британская терр. Инд. океана	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Бруней Дар-эс-Салам	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Болгария	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Буркина Фасо	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Бурунди	3				Город					Почтовый ящик
Камбоджа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Камерун	3				Город					Почтовый ящик
Канада	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кабо-Верде	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Каймановы о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Центральноафриканская Респуб.	3				Город					Почтовый ящик
Чад	3				Гор					Почтовый

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
					од					ящик
Нормандские о-ва	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Чили	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Китай	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
О-в Рождества	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кокосовые (Килинг) о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Колумбия	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город				Провинция	Номер отделения
Коморы	3				Город					Почтовый ящик
Конго	3	Улица/номер			Город					
Конго, Демократическая Респуб.	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Острова Кука	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Коста-Рика	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс		
Хорватия	4	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Куба	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Кюрасао	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кипр	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Чешская Республика	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Дания	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Джибути	3				Город					Почтовый ящик
Доминика	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Доминиканская Республика	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Восточный Тимор	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Эквадор	5	Адрес 1		Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Египет	6	Адрес 1		Округ	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сальвадор	5	Улица/номер			Город			Почтовый индекс	Провинция	
Экваториальная Гвинея	3				Город					Почтовый ящик
Эритрея	3	Улица/номер			Город					
Эстония	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Эфиопия	3				Город					Почтовый ящик
Фолклендские (Мальвинск.) о-ва	3	Улица/номер			Город					
Фарерские о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Фиджи	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Финляндия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Франция	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Французская Гвиана	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Французская Полинезия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Французские Южные Территории	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Габон	3				Город					Почтовый ящик
Гамбия	3	Улица/номер			Город					
Грузия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Германия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гана	3				Город					Почтовый ящик
Гибралтар	3	Улица/номер			Город					
Греция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гренландия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Гренада	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гваделупа	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гуам	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гватемала	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Гвинея	3				Город					Почтовый ящик
Гвинея-Бисау	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Гайана	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гаити	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
О-ва Херд и Макдоналд	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Папский престол (Ватикан)	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Гондурас	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Гонконг	7	Номер/улица	Адрес 2	Округ	Город				Часть территории	Адрес 4
Венгрия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Исландия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Индия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Индонезия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Иран (Исламская Республика)	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Ирак	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Ирландия	6	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город					Район
Израиль	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Италия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кот-д'Ивуар	4				Город			Почтовый ящик		Номер отделения
Ямайка	6	Номер/улица	Адрес 2		Город				Округ	Номер отделения

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Япония	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Почтовый индекс	Префектура	
Иордания	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Казахстан	4	Адрес 1			Город			Почтовый индекс		
Кения	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик
Кирбати	4	Адрес 1			Город				Остров	
Корея	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Косово	6	Улица/номер	Адрес 2	Округ	Город			Почтовый индекс		
КНДР	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Кувейт	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Кыргызстан	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Лаос	5	Номер/улица	2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Латвия	5	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Ливан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Лесото	3				Город					Почтовый ящик
Либерия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Ливийская Арабская Джамахирия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Лихтенштейн	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Литва	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Люксембург	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Макао	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Македония (бывшая Югославия)	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Мадагаскар	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Малави	3				Город					Почтовый ящик
Малайзия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мальдивы	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мали	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Мальта	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Остров	
Маршалловы о-ва	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Мартиника	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мавритания	3				Город					Почтовый ящик
Маврикий	3	Улица/номер			Город					
Майотта	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мексика	8	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Штат	Колония, н
Микронезия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Молдова, Республика	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Монако	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Монголия	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Черногория	5	Адрес 1	Address2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Монтсеррат	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Марокко	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Мозамбик	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Мьянма	5	Адрес 1			Город			Почтовый индекс		Район
Намибия	3				Город					Почтовый ящик
Науру	3			Округ						Почтовый ящик
Непал	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Нидерланды	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Нидерландские Антильские о-ва	5	Адрес 1	Адрес 2		Город				Остров	
Новая Каледония	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Новая Зеландия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Никарагуа	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Нигер	3				Город					Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Нигерия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Ниуэ	3				Город					Почтовый ящик
О. Норфолк	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Северные Марианские о-ва	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Норвегия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Оман	4							Почтовый индекс	Область	Почтовый ящик
Пакистан	6	Номер/улица	Адрес 2	Адрес 3	Город			Почтовый индекс		
Палау	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Палестинская автономия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Панама	5	Адрес 1			Город				Провинция	Номер отделения
Папуа Новая Гвинея	3				Город				Провинция	
Парагвай	4	Улица/номер	Адрес 2		Город					
Перу	5	Улица/номер	Адрес 2		Город					Номер отделения
Филиппины	7	Улица/номер	Адрес 2	Округ	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Питкерн	1									
Польша	4	Улица/номер			Город			Почтовый индекс		
Португалия	6	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Пуэрто-Рико	5	Адрес 1			Город			Почтовый индекс		Город
Катар	3				Город					Почтовый ящик
Реюньон	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Румыния	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Российская Федерация	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Руанда	3				Город					Почтовый ящик
Самоа	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
Сан-Марино	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Сан-Томе и Принсипи	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Саудовская Аравия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сенегал	3	Улица/номер			Город					
Сербия	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сейшелы	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Сьерра-Леоне	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Сингапур	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Словакия	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Номер отделения
Словения	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Соломоновы о-ва	5				Город			Код острова	Остров	Почтовый ящик
Сомали	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
ЮАР	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Юж. Джорджия и Сандвичевы о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Испания	7	Улица/номер	Адрес 2	Этаж	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Шри-Ланка	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сен-Бартельми	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
О. Святой Елены	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Сент-Китс и Навис	5	Адрес 1	Адрес 2		Город				Остров	
Сент-Люсия	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Сен-Мартен	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сен-Пьер и Микелон	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сент-Винсент и Гренадины	4	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Судан	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик
Суринам	3	Улица/номер			Город					
О-ва Сволборд и Ян-Майен	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Свазиленд	4				Город			Почтовый индекс		Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Швеция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Швейцария	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Сирийская Арабская Республика	3	Улица/номер			Город					
Тайвань	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Таджикистан	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Объединенная Респуб. Танзания	3				Город					Почтовый ящик
Таиланд	7	Адрес 1	Адрес 2	Адрес 3	Город			Почтовый индекс	Провинция	
Того	3				Город					Почтовый ящик
Токелау	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Тонга	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Тринидад и Тобаго	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					
Тунис	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Турция	5	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Туркменистан	4	Номер/улица			Город			Почтовый индекс		
О-ва Теркс и Кайкос	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Тувалу	4				Город				Остров	Почтовый ящик
Уганда	3				Город					Почтовый ящик

Страна (нередактируемые значения)	Число полей	Адрес 1	Address2	Address3	Город	Район	Штат США	Почтовый индекс	Провинция	Почтовый ящик/номер отделения
Украина	5	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Объединенные Арабские Эмираты	3								Эмират	Почтовый ящик
Великобритания	7	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		Район
США, удаленные малые о-ва	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Уругвай	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Узбекистан	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Область	
Вануату	3				Город					Почтовый ящик
Венесуэла	6	Улица/номер	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Вьетнам	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Виргинские о-ва (Британские)	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Виргинские о-ва (США)	6	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Штат	
О-ва Уоллис и Футуна	6	Адрес 1	Адрес 2		Город			Почтовый индекс	Провинция	
Западная Сахара	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Йемен	3	Улица/номер			Город					
Замбия	5	Номер/улица	Адрес 2		Город			Почтовый индекс		
Зимбабве	5	Номер/улица	Адрес 2	Этаж	Город					

Допустимые аббревиатуры штатов/территорий США

В этой таблице приведены значения списка выбора для США.

Сокращения	Полные названия
AK	Аляска
AL	Алабама
AR	Арканзас
AZ	Аризона
CA	Калифорния
CO	Колорадо
CT	Коннектикут
DC	Округ Колумбия
DE	Делавэр
FL	Флорида
GA	Грузия
HI	Гавайи
IA	Айова
ID	Айдахо
IL	Иллинойс
IN	Индиана
KS	Канзас
KY	Кентукки
LA	Луизиана
MA	Массачусетс
MD	Мэриленд
ME	Мэн
MI	Мичиган
MN	Миннесота
MO	Миссури
MS	Миссисипи

Сокращения	Полные названия
MT	Монтана
NC	Северная Каролина
ND	Северная Дакота
NE	Небраска
NH	Нью-Гэмпшир
NJ	Нью-Джерси
NM	Нью-Мексико
NV	Невада
NY	Нью-Йорк
OH	Огайо
OK	Оклахома
OR	Орегон
PA	Пенсильвания
PR	Пуэрто-Рико
RI	Род-Айленд
SC	Южная Каролина
SD	Южная Дакота
TN	Теннесси
TX	Техас
UT	Юта
VA	Виргиния
VT	Вермонт
WA	Вашингтон
WI	Висконсин
WV	Западная Виргиния
WY	Вайоминг

Допустимые почтовые коды для США

В этой таблице приведены три официальных почтовых кода, используемых в армии США.

Сокращения	Описание
АЕ (индексы 09xxx)	Вооруженные силы в Европе (включая Канаду, Ближний Восток и Африку).
АК (индексы 962xx - 966xx)	Вооруженные силы на Тихом океане.
АА (индексы 340xx)	Вооруженные силы в Америке (включая Центральную и Южную Америку).

Допустимые аббревиатуры областей/территорий Канады

В этой таблице представлены официальные аббревиатуры для областей Канады (текстовые поля).

Сокращения	Полные названия
AB	Альберта
BC	Британская Колумбия
MB	Манитоба
NB	Нью-Брансуик
NF	Ньюфаундленд и Лабрадор
NS	Новая Шотландия
NT	Северо-Западные территории
NU	Франклин
ON	Онтарио
PE	Остров Принца Эдуарда
QC	Квебек
SK	Саскачеван
YT	Юкон

О записях-дубликатах и внешних идентификаторах

При импорте записей можно выбрать один из следующих способов обработки повторяющихся записей (дубликатов):

- Не импортировать повторяющиеся записи.
- Перезаписывать существующие записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Вариант с перезаписью не доступен при импорте задач, встреч и примечаний. Для этих типов записей всегда создаются новые записи.

- Создавать для дубликатов дополнительные записи (только для контактов и зацепок).

Если выбрана перезапись существующих записей при импорте данных, Oracle CRM On Demand проверяет, является ли запись в файле импорта дубликатом существующей в Oracle CRM On Demand записи, по значениям в полях, используемых для проверки повторяющихся записей. Если запись является дубликатом, Oracle CRM On Demand обновляет поля в записи, существующей в Oracle CRM On Demand, используя значения из импортируемой записи (кроме полей, используемых для проверки на дубликаты).

Для многих типов записей можно использовать поле внешнего идентификатора или предварительно определенный набор полей для проверки, является ли запись в файле импорта дубликатом записи, существующей в Oracle CRM On Demand. Если используется поле внешнего идентификатора, то при обнаружении дубликата записи обновляются все поля записи в Oracle CRM On Demand, кроме поля внешнего идентификатора. Точно так же, если для проверки записей на дубликаты используется предварительно определенный набор полей, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме используемых для проверки на дубликаты.

Например, для типа записей "Субъект" можно использовать для проверки на дубликаты поле внешнего идентификатора или комбинацию полей "Имя организации" и "Местоположение". Если запись в файле является дубликатом, существующая в Oracle CRM On Demand запись обновляется с использованием данных из файла импорта следующим образом:

- Если для проверки на дубликаты использовалось поле внешнего идентификатора, в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме внешнего идентификатора.
- Если для проверки на дубликаты использовались поля "Имя организации" и "Местоположение", в записи в Oracle CRM On Demand обновляются все поля, кроме имени и местоположения субъекта.

Обновление записей

- 1 Добавьте в импортируемый файл CSV столбец для кодов внешних идентификаторов или для всех полей проверки на дубликаты для данного типа записей.
- 2 Убедитесь, что коды внешних идентификаторов или значения полей проверки на дубликаты в точности совпадают со значениями в существующих записях. Если используются коды внешних идентификаторов, для работы обновления каждый из них должен быть уникальным в системе.
- 3 Включите в импортируемый файл CSV как минимум все обязательные поля.
- 4 На шаге 1 помощника импорта выберите вариант "Заменить существующие записи".
- 5 На шаге установления соответствия полей обязательно укажите соответствующие поля для поля внешнего идентификатора или для всех полей, используемых для проверки на дубликаты.
- 6 Выполните все шаги помощника импорта, чтобы импортировать данные.

При использовании помощника импорта для обновления записей перезаписываются только поля, сопоставленные на шаге установления соответствия полей. Следовательно, при наличии полей, которые не требуется обновлять и которые не нужны для проверки на дубликаты, сопоставлять эти поля не нужно.

Если внешние идентификаторы имеются и были сопоставлены в процессе импорта, приложение использует их для определения того, является ли запись дубликатом. При импорте других типов записей эти внешние идентификаторы можно использовать в качестве ссылок для переноса связей в Oracle CRM On Demand.

Например, если в файле account.csv имеется столбец account_id, его следует поставить в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор". При импорте контактов, если файл contacts.csv содержит столбец contact_id (уникальный идентификатор контакта) и столбец account_id (ссылку на идентификаторы в файле account.csv), следует поставить столбец contact_id в соответствие полю "Внешний уникальный идентификатор", а столбец account_id - в соответствие полю "Внешний идентификатор организации". В процессе импорта приложение проверяет поле account_id в каждой записи контакта, чтобы определить существующую организацию (субъект) и связать ее с контактом.

Если внешних идентификаторов нет или внешние идентификаторы в файле не поставлены в соответствие полям внешних идентификаторов в приложении, приложение определяет дубликаты путем сравнения определенных полей. В следующей таблице перечислены поля, используемые для определения записей-дубликатов.

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Пользователь	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор пользователя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Организация	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Имя субъекта" и "Местоположение субъекта" OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Команда организации	Субъект ("Имя организации" или "Внешний идентификатор организации") и пользователь ("Идентификатор пользователя")

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Контакт	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Имя", "Фамилия", "Рабочий телефон", "Электронная почта" OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand) <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании контактов через пользовательский интерфейс.</p>
Контакт: команда	Контакт ("Имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта") и пользователь ("Идентификатор пользователя")
Категория продукта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя категории OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Продукт	<ul style="list-style-type: none"> ■ Название продукта OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Бизнес-возможность	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя возможности и субъект ("Имя организации" или "Внешний идентификатор организации") OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Роль контакта для бизнес-возм.	Имя возможности и полное имя контакта

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Доход по продукту для возможности	Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей дохода по продукту для бизнес-возможности через пользовательский интерфейс.
Кампания	<ul style="list-style-type: none"> ■ Код источника OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Получатель кампании	Кампания ("Внешний идентификатор кампании" или "Идентификатор кампании"), контакт ("Полное имя контакта" или "Внешний идентификатор контакта"), исходный код ПРИМЕЧАНИЕ. Следует указать или полное имя контакта, или внешний идентификатор контакта, но не то и другое одновременно.
Зацепка	<ul style="list-style-type: none"> ■ "Имя", "Фамилия", "Компания", "Рабочий телефон" и "Электронная почта" OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand) <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании зацепок через пользовательский интерфейс.</p>
Запрос на обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер запроса на обслуживание OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Решение	<ul style="list-style-type: none"> ■ Заголовок OR

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Задача	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Задача контакта	Внешний идентификатор задачи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")
Пользователь задачи	Внешний идентификатор задачи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")
Встреча	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Контакт встречи	Внешний идентификатор встречи, контакт ("Внешний идентификатор контакта" или "Полное имя контакта")
Пользователь встречи	Внешний идентификатор встречи, пользователь ("Идентификатор входа пользователя" или "Внешний идентификатор пользователя")
Заметка	Проверка на дубликаты не производится (всегда создаются новые записи)
Актив	Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)
Пользовательские объекты 01, 02, 03	<p>Внешний идентификатор (созданный другой программной системой)</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p>
Пользовательские объекты 04 и выше	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand) <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей пользовательских объектов через пользовательский интерфейс.</p>

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Портфель	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер организации и Продукт OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Дилер	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Транспортное средство	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификационный номер транспортного средства (VIN) OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Контакт для ТС	Транспортное средство и контакт
Финансовая организация	<ul style="list-style-type: none"> ■ Финансовая организация OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Актив финансовой организации	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя активов финансового субъекта OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Финансовый план	<ul style="list-style-type: none"> ■ Название финансового плана OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Держатель финансовой организации	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя держателя финансового субъекта OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Страхование собственности	<ul style="list-style-type: none"> ■ Тип OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Финансовая транзакция	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор транзакции OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Финансовый продукт	<ul style="list-style-type: none"> ■ Название финансового продукта OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Обеспечение	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя обеспечения OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Требование	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер требования OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Полис	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер полиса OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Держатель полиса	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя держателя полиса OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Участвующая сторона	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя участвующей стороны OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Повреждение	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя повреждения OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Партнер	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя и местоположение партнера OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Партнерская программа	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя партнерской программы OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Запрос особых цен ПРИМЕЧАНИЕ. В помощнике импорта этот тип записей выводится как "Запрос особых цен".	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя запроса OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Заявка	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Регистрация сделки	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Прейскурант	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя прейскуранта OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Размещение	<ul style="list-style-type: none"> ■ Сведения о пользователе OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Профиль брокера	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя профиля брокера OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Аккредитация	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Регистрация экзамена	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Запрос ФРР	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя запроса OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Курс	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Экзамен	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Позиция плана сообщений	<ul style="list-style-type: none"> Имя OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Сертификация	<ul style="list-style-type: none"> Имя OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Зачисление на курс	<ul style="list-style-type: none"> Идентификатор OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Запасы образцов	<ul style="list-style-type: none"> Код отношения OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Период учета запасов	<ul style="list-style-type: none"> Начальная дата OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Организация плана	<ul style="list-style-type: none"> ■ Код отношения OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Цель	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя цели OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Запрос на сертификацию	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Партия образцов	<ul style="list-style-type: none"> ■ № партии OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Позиция в операции	<ul style="list-style-type: none"> ■ Образец OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Транзакция с пробам	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Государственная лицензия для контакта	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер водительских прав OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Бизнес-план	<ul style="list-style-type: none"> ■ Имя плана OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Отчет об аудите запасов	<ul style="list-style-type: none"> ■ Дата отчета OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Продукт с особой ценой	<ul style="list-style-type: none"> ■ Номер позиции OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand) <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Oracle CRM On Demand не производит проверку на дубликаты при создании записей продуктов с особой ценой через пользовательский интерфейс.</p>
Сделка плана	<ul style="list-style-type: none"> ■ Бизнес-возможность OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Отказ от ответственности для образцов	<ul style="list-style-type: none"> ■ Код отношения OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Запрос на аккредитацию	<ul style="list-style-type: none"> ■ Идентификатор OR ■ Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR ■ Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

Тип записи	Поля, при совпадении которых записи являются дубликатами
Отношения между позициями плана сообщений	<ul style="list-style-type: none"> Имя OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
План обмена сообщениями	<ul style="list-style-type: none"> Имя OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Контакт для плана	<ul style="list-style-type: none"> Полное имя контакта OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)
Позиция строки преysкуранта	<ul style="list-style-type: none"> Позиция строки OR Внешний идентификатор (созданный другой программной системой) OR Идентификатор строки (внутренний идентификатор Oracle CRM On Demand)

ВНИМАНИЕ. При обновлении файлов рекомендуется сопоставлять для определения дубликатов либо внешний идентификатор, либо другой набор полей; при сопоставлении и того, и другого возникает риск перезаписи полей, используемых для проверки на дубликаты, перезаписывать которые в большинстве случаев нежелательно. Например, если при обновлении записей субъектов сопоставлены внешний идентификатор, имя и местоположение субъекта, при обнаружении дубликата по внешнему идентификатору значения имени и местоположения субъекта в базе данных будут заменены значениями из импортируемого файла. Если по внешнему идентификатору дубликат не обнаружен, система

проверяет запись на дубликат по имени и местоположению субъекта и при обнаружении дубликата заменяет внешний идентификатор в базе данных.

Сводка: импорт субъектов и внешние идентификаторы

При импорте записей необходимо выбрать способ обработки повторяющихся записей (дубликатов):

- Не импортировать повторяющиеся записи

При обнаружении дубликатов запись-дубликат не импортируется.

- Заменить существующие записи

При обнаружении дубликата существующая запись обновляется. При обнаружении нескольких дубликатов записи не вставляются и не обновляются.

После выбора способа обработки дубликатов можно установить соответствие между полями файла и приложения, включая следующие два внешних идентификатора, используемые при импорте субъектов:

- **Внешний уникальный идентификатор.** Под внешним уникальным идентификатором понимается внешний идентификатор текущей импортируемой записи. Внешний уникальный идентификатор непосредственно используется при проверке на дубликаты, как описано в этом разделе.
- **Внешний идентификатор родительского субъекта.** Под внешним идентификатором родительского субъекта понимается внешний идентификатор записи, которая является родительской по отношению к текущей записи.

Поведение системы в отношении каждого из этих внешних идентификаторов не зависит от поведения в отношении второго из них.

Сценарии с внешними уникальными идентификаторами

Сценарий А: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие

Проверка на дубликаты проводится по имени и местоположению субъекта. При обнаружении дубликата поведение определяется выбранным вариантом обработки дубликатов.

Сценарий Б: для внешнего уникального идентификатора установлено соответствие

Механизм импорта сначала пытается найти запись-дубликат, используя внешний уникальный идентификатор.

- Сценарий Б1: найден один дубликат внешнего идентификатора

Имя и местоположение субъекта проверяются на наличие дубликатов за пределами текущей (с совпадающим идентификатором) записи. При обнаружении дубликата записи не обновляются и не вставляются.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись (включая имя и местоположение субъекта) обновляется.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.

- Сценарий Б2: найдено несколько дубликатов внешнего идентификатора

Записи не вставляются и не обновляются.

■ Сценарий Б3: дубликатов внешнего идентификатора не найдено

Механизм импорта проверяет записи на наличие дубликатов по имени и местоположению субъекта.

■ Сценарий Б3а: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.
Запись вставляется.

■ Сценарий Б3б: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.
Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись, *включая внешний уникальный идентификатор*, обновляется. Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются.

■ Сценарий Б3в: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.
Записи не вставляются и не обновляются.

Сценарий В: для внешнего уникального идентификатора не установлено соответствие

Для проверки на дубликаты используются имя и местоположение субъекта.

■ Сценарий В1: по имени и местоположению субъекта найден один дубликат.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Заменить существующие записи", запись обновляется.

Если в качестве способа обработки дубликатов выбрано "Не импортировать повторяющиеся записи", записи не обновляются и не вставляются.

■ Сценарий В2: по имени и местоположению субъекта найдено несколько дубликатов.

Записи не обновляются и не вставляются.

■ Сценарий В3: дубликаты по имени и местоположению субъекта не найдены.

Запись вставляется.

Сценарии с внешними идентификаторами родительских субъектов

Внешний идентификатор родительского субъекта используется только для задания связанной записи родительского субъекта. На проверку на дубликаты и на обновление записей он не влияет.

Сценарий А: для внешнего идентификатора родительского субъекта установлено соответствие

Механизм импорта использует внешний идентификатор родительского субъекта *только* для определения родительского субъекта.

■ Сценарий А1: несколько записей имеют данный внешний идентификатор родительского субъекта
Родительский субъект не задается.

■ Сценарий А2: одна запись имеет данный внешний идентификатор родительского субъекта
Родительский субъект задается.

■ Сценарий А3: ни одна из записей не имеет данного внешнего идентификатора родительского субъекта
Родительский субъект не задается.

Сценарий Б: для внешнего идентификатора родительского субъекта не установлено соответствие

Механизм импорта использует для определения родительского субъекта имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

- Сценарий Б1: несколько записей имеют данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

Родительский субъект не задается.

- Сценарий Б2: одна запись имеет данное имя родительского субъекта и местоположение родительского субъекта.

Родительский субъект задается.

- Сценарий Б3: ни одна из записей не имеет данного имени родительского субъекта и местоположения родительского субъекта.

Родительский субъект не задается.

Связывание записей во время импорта

При импорте записей может потребоваться связать их с существующими записями в базе данных. Например, можно связать запись контакта (Иван Смирнов) с записью субъекта (автоматическое восстановление Смирнова).

Запись должна существовать в базе данных перед тем, как ее можно будет связать с другой записью во время импорта. По этой причине в случае импорта более одного типа записей лучше импортировать их в том порядке, в котором они появляются на странице "Инструменты импорта и экспорта". Например, импортировать записи субъектов перед импортом записей контактов.

Связать записи во время импорта можно одним из двух способов:

- путем индексирования имени связанной записи или
- путем индексирования ее кода внешнего идентификатора.

В любом случае требуется убедиться, что импортируемый файл CSV содержит столбец с этими данными.

Применение имени при связывании записей

Для связывания записей путем указания имени следует в импортируемый файл включить столбец для имени связанной записи. Например, для импорта записей контактов, которые связываются с субъектами:

- добавьте столбец "Имя субъекта" в импортируемый файл
- введите имя соответствующего субъекта для каждой записи контакта
- используйте Помощника импорта для сопоставления столбца "Имя субъекта" полю "Субъект" в записи контакта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если запись контакта импортируется со связанным субъектом, еще не существующим в базе данных, он может быть создан во время импорта. В созданных системой записях субъектов будет использоваться адрес контакта для выставления счета и адрес доставки. Для включения этой функции выберите параметр "Создать связанную запись" при выполнении шага 1 в Помощнике импорта.

Применение внешнего идентификатора для связывания записей

Можно импортировать уникальный код идентификатора в поле "Внешний идентификатор" для каждой записи в приложении. Затем можно использовать поле "Внешний идентификатор" для создания ссылок между записями и последующими импортами.

Например, в экспортированном файле CSV записей контактов идентифицируется связанный субъект для каждого контакта. Каждый субъект представлен числовым кодом, а не именем, в столбце "Код субъекта". При импорте этих записей сначала импортируются записи субъектов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор" в приложении. Затем импортируются записи контактов, сопоставляемые с помощью столбца "Код субъекта" в файле CSV полю "Внешний идентификатор субъекта" в записи контакта Oracle CRM On Demand для создания связи между записями контакта и субъекта.

Указания по проверке данных

Перед импортом данных в Oracle CRM On Demand необходимо проверить их в файле CSV.

- 1 Просмотрите указания по типам полей данных. См. раздел [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. ["Инструкции по типам полей для импорта данных"](#) на стр. 1494).
- 2 Просмотрите информацию, относящуюся к каждому типу записей, которые требуется импортировать. В раскрывающемся списке на странице "Инструменты импорта и экспорта" показана рекомендуемая последовательность импортируемых записей. Типы записей в списке зависят от используемых отраслевых решений, однако импортировать их в любом случае следует в том порядке, в котором они включены в список.

ПРИМЕЧАНИЕ. В указаниях по проверке данных используются примеры, применимые к системам Oracle CRM On Demand, устанавливаемым в США и Канаде. В системах, установленных в других странах, стандартные списки допустимых значений могут отличаться от приведенных в данном разделе. Например, список допустимых названий штатов или провинций, вероятно, будет выглядеть иначе в системах, установленных за пределами США и Канады. Кроме того, допустимые значения могут различаться в зависимости от поддерживаемых языков.

Oracle CRM On Demand определяет порядок полей в CSV-файле экспорта и может изменить его в любое время. Поэтому не следует исходить из того, что поля в CSV-файле экспорта располагаются в некоем определенном порядке. Изменение значений iTAG или имен полей не влияет на порядок следования полей в файле экспорта. Для управления порядком полей можно использовать веб-службы Oracle.

Инструкции по типам полей для импорта данных

Убедитесь, что данные, которые требуется импортировать, соответствуют спецификациям для их типов полей. В данном разделе описываются следующие типы полей:

- Текст
- Список выбора
- Число
- Целое число
- Валюта

- Процент
- Флажок
- Электронная почта
- Телефон
- Дата/время
- Дата

Текст

Каждое текстовое поле в Oracle CRM On Demand имеет макс. длину. Излишние символы не импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

СОВЕТ. Сравните длину данных, которые требуется импортировать, с разрешенной длиной (откройте файл в приложении для просмотра электронных таблиц и определите значение с макс. длиной в столбце). Если длина данных превышает предел, рассмотрите возможность импорта этих данных в пользовательское поле, разделение данных на два отдельных поля или сокращение длины данных путем использования аббревиатур, чтобы длина данных соответствовала целевой длине.

Список выбора

Поля списков выбора позволяют пользователям выбирать значения для поля из списка. Во время импорта можно указать или добавить новые значения списка выбора из файла CSV в приложение либо не добавлять их.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если настройка языка пользователя совпадает с настройкой языка на уровне компании, пользователь сможет увидеть список выбора со значениями. Если язык пользователя отличается от настройки языка для компании, пользователь не увидит эту возможность. Например, если язык компании - французский, пользователь с настройкой французского языка увидит эту возможность, а пользователь той же компании с настройкой английского языка не увидит ее.

Если выбран вариант запрета добавления значений, импортируются только значения списков выбора, в точности совпадающие со значениями в приложении (с учетом регистра). Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Администратор компании имеет возможность изменить значения списков выбора для полей, за исключением некоторых специальных полей (сведения об исключениях см. в инструкциях для импортируемого типа записи).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если выбран вариант добавления новых значений в список выбора, эти новые значения списка выбора могут не отображаться в отчетах в течение 24 часов. По этой причине в течение указанного периода будет невозможно использовать эти новые значения списка выбора как фильтры.

Для сравнения данных в своем файле со значениями в приложении

- 1 Откройте файл в приложении, обеспечивающем просмотр электронных таблиц.

СОВЕТ. Если открыть файл в Microsoft Excel, можно использовать функцию 'Автофильтр', чтобы просмотреть, какие значения появляются для определенных столбцов в файле.

2 Сравните значения в файле со значениями в Oracle CRM On Demand, используя один из приведенных ниже способов.

- Администратор может нажать глобальную ссылку 'Администрирование' в приложении и перейти на страницу 'Настройка полей', содержащую поля, значения которых требуется сравнить.
- В Oracle CRM On Demand перейдите на соответствующую вкладку и выберите запись. На странице 'Правка' нажмите раскрывающийся список для поля, которое требуется проверить, и сравните значения для этого поля со своими данными.

СОВЕТ. Если требуется ограничить импорт данных *только* теми значениями, которые совпадают с существующими, убедитесь, что каждое импортируемое значение совпадает с существующим значением. Сравнивайте с учетом регистра. Можно либо изменить данные в импортируемом файле для соответствия допустимым значениям, либо добавить значения списка выбора в приложении (см. [Изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191)).

Число

Импортируемые данные могут быть любым числом в диапазоне от -2147483648 до 2147483647. Запятые в импортируемых данных игнорируются, также как и цифры после десятичной точки (округление *не* производится). Например, все эти допустимые значения появляются как 1234 в приложении:

1234
1,234
1234.9

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортированного формата числовые поля представляются в приложении в общем формате (например, 1234).

Целое число

Целые числа могут быть любыми числами в диапазоне от -2147483648 до 2147483647.

Валюта

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Перед импортируемыми данными может располагаться знак валюты \$ или другой. Отрицательные числа являются допустимыми.

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение, содержащее чрезмерное количество цифр, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Валюта' в приложении представляются в общем формате (например \$1,000,000.00).

Процент

Импортируемые данные могут представлять собой любые допустимые числа до 15 цифр. Запятые в импортируемых данных игнорируются. Цифры после десятичной точки округляются до ближайших сотых. Отрицательные числа являются допустимыми. Перед или после импортируемых данных может располагаться символ % и любое количество пробелов между числом и символом %. Например, все эти значения появляются как 1,234.36% в приложении:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Если во время импорта обнаруживается значение с непредвиденными символами или значение вне допустимого диапазона, данные для поля *не* импортируются. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержит предупреждения.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Процент' в приложении представляются в общем формате (например 1,234.36% (с запятыми и последующим знаком %)).

Флажок

Флажок имеет только два значения: установлен или снят. В следующей таблице приведены значения, которые можно использовать при импорте данных. Эти значения не зависят от регистра, т.е. приложение распознает "true", "t" и т.п.

Флажок установлен	Флажок не установлен (не выбран)
1	0
Y	N
Да	Нет
T	F
True	False
Установлен	Снят

Все другие значения в результате импорта данных находятся в состоянии 'Снят' для поля флажка в приложении. Сообщение электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях *не* содержит предупреждений.

Следует использовать эквиваленты переведенных значений в таблицах, если выполняется импорт в другом языке. Однако приложение принимает значения в двух первых строках таблицы независимо от настройки языка: Y, N, 1, 0.

СОВЕТ. Проверьте значения, которые в результате ожидаются в состоянии 'Установлен', но которые не будут распознаны как находящиеся в таком состоянии при импорте. Переведите эти значения в Y перед импортом.

Если в процессе импорта поле флажка для типа импортируемой записи не сопоставляется с полем в импортируемом файле, для каждой импортируемой записи для него устанавливается значение 'снят'.

Электронная почта

Если импортируемые данные не соответствуют определенному формату, данные для поля не импортируются. Следующие критерии рассматриваются как недопустимые:

- Данные электронной почты, начинающиеся или оканчивающиеся символом (@) или точкой (.). Оба этих символа должны быть окружены алфавитно-цифровыми символами. Например, эти значения не допустимы:
a@.
@a.
@.a
a@a.
a@.a
@a.a
- Пустая строка
- Слишком длинная строка
- Отсутствие символов перед символом @, например @rightequip.com
- Отсутствие символа @, например isamplerightequip.com
- Отсутствие точки (.), например isample@rightequipcom
- Отсутствие домена, например isample@
- Отсутствие суффикса домена, такого как com, например isample@rightequip
- Несколько значков (@), например isample@@rightequip.com
- Несколько последовательных точек (.), например isample@rightequip..com
- Пробелы в строке, например isa mple@rightequip
- Символы, отличающиеся от приведенных ниже, в локальной части адреса электронной почты:
 - Буквы в верхнем и нижнем регистре (без учета регистра)
 - Цифры от 0 до 9
 - Символы ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Любые специальные символы в имени домена адреса электронной почты. Специальные символы: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

В сообщении электронной почты 'Результаты импорта' содержатся предупреждения, если данные для поля *не* импортируются вследствие неправильного форматирования.

Телефон

К формату импортируемых данных телефонных номеров применяются такие же правила, как к формату при вводе данных телефонных номеров. Данные в распознаваемом формате телефонных номеров преобразуются в совместимый формат в приложении.

Правила относительно длины текстовых полей, применяемые к текстовым полям, также применяются к полям телефонных номеров. В частности, если при импорте данных длина превышает длину поля приложения, избыточные символы *не импортируются*. В сообщении электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержатся предупреждения.

Дата/время

Импортируемые данные могут иметь несколько различных представлений значений 'Дата/время'. В процессе импорта выберите формат, используемый в файле CSV.

Независимо от формата импортируемых данных, поля 'Дата/время' представляются в общем формате в приложении (например 01/19/1964 12:15 PM). Используемый для отображения данных формат зависит от настройки пользователя 'Национальные параметры' на странице 'Личные сведения'.

Предполагается, что значения 'дата/время' корректны для часового пояса лица, выполняющего импорт, в соответствии с настройкой на странице 'Личные сведения' в приложении. Однако после импорта данных 'дата/время' пользователи, просматривающие их в другом часовом поясе, увидят дату/время, скорректированную для их часового пояса.

СОВЕТ. Убедитесь, что часовой пояс для лица, выполняющего импорт, соответствует часовому поясу для значений 'дата/время' в импортируемом файле данных. Например, если указанные в импортируемых данных значения даты/времени относятся к часовому поясу 'Тихоокеанское время США', а импортирующий данные пользователь работает в часовом поясе 'Восточное время США', все значения времени будут отличаться от верных на три часа. Для устранения этой ошибки пользователю, выполняющему импорт, следует временно задать часовой пояс 'Тихоокеанское время США', чтобы значения времени импортировались правильно. Перед началом импорта обязательно узнайте, к какому часовому поясу относятся данные 'дата/время' в импортируемом файле. Обратите внимание, что нередко данные даты/времени в файлах CSV имеют формат по Гринвичу (GMT) – обязательно проверьте это перед импортом.

■ О датах в полях типа 'Дата/время'

При работе Помощника импорта требуется указать, содержатся ли в импортируемых данных даты, в которых сначала указан месяц (ММ) или день (ДД). Если сначала указан месяц, поддерживаются следующие форматы:

ММ/ДД/YY
ММ/ДД/YYYY
ММ/ДД (по умолчанию год - текущий)

Если сначала указан день, поддерживаются следующие форматы:

ДД/ММ/YY
ДД/ММ/YYYY
ДД/ММ (по умолчанию год - текущий)

Также можно указать, что импортируемые данные имеют формат: YYYY-MM-DD.

Для всех форматов ММ и ДД могут содержать начальный 0, если дата или месяц обозначаются одной цифрой, но 0 не является обязательным.

ПРИМЕЧАНИЕ. Даты в формате DD-MON-YY или DD-MON-YYYY в настоящее время не поддерживаются.

■ О времени в типе полей 'Дата/время'

В импортируемых данных может быть указано время. Для указания времени с датой включите пробел после даты, затем укажите время. Если время не указывается с датой, устанавливается время 00:00:00 (полночь). Поддерживаются следующие форматы времени:

HH24:MI:SS
HH:MI:SS AM

(где HH24 представляет 24-часовое время, AM представляет либо AM, либо PM, если HH - 12-часовое время)

MI или SS можно пропустить; в этом случае во время импорта они устанавливаются равными 00. HH, MI и SS могут содержать начальный 0, если значение представлено одной цифрой, но 0 не является обязательным.

ПРИМЕЧАНИЕ. Независимо от варианта 'Дата/время', выбираемого во время импорта, в процессе импорта принимается время в 24-часовом формате. Например, в случае выбора формата Канады по умолчанию (hh:mm:ss AM/PM) и наличия в файле времени 15:00:00, данные правильно импортируются как 3:00:00 PM.

Дата

Поля типа даты в приложении позволяют вводить и отображать только дату; они не позволяют указать время. Во время импорта в одно из таких полей допустимыми форматами импортируемых данных являются такие же форматы, как для полей типа 'Дата/время'. Однако время *не* должно указываться в импортируемых данных. Если время указано, оно игнорируется во время импорта.

Независимо от их импортируемого формата, поля 'Дата' в приложении представляются в общем формате (например 12/18/2003).

Об обязательных полях

Если поле назначено как обязательное (или по умолчанию, или администратором), запись полностью отклоняется, если обязательное поле не сопоставляется столбцу в файле CSV. В сообщении электронной почты 'Результаты импорта' в этих случаях содержатся предупреждения.

СОВЕТ. Просмотрите поля для импортируемого типа записи, чтобы определить, какие поля являются обязательными. Убедитесь, что в импортируемых данных содержатся допустимые значения для всех этих полей.

О полях только для чтения

Во время импорта поведение полей только для чтения следующее:

- Если поле только для чтения имеет список выбора, значения в списке выбора должны в точности совпадать с имеющимися в системе для их импорта.
- Если вам разрешен доступ только на чтение к полю, вы не сможете импортировать данные в это поле.

Подготовка к импорту данных

Прежде чем импортировать данные в Oracle CRM On Demand, необходимо выбрать метод импорта. Дополнительные сведения о выборе подходящего метода импорта см. в разделе [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453). Например, служебная программа Oracle Data Loader On Demand поддерживает только определенные типы записей. Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide. Рекомендуется также перед выполнением импорта прочитать следующий раздел: Перед импортом данных.

Может потребоваться редактировать данные в своем файле CSV или индивидуально настроить Oracle CRM On Demand, чтобы гарантировать полный импорт всех данных из файлов. Чтобы выяснить, является ли эта операция необходимой, перед началом импорта выполните следующие действия:

- Определите тип записи, которую требуется импортировать.

Может потребоваться импортировать различные типы записей, например, зацепки, субъекты, контакты и примечания. Следует импортировать за один раз только один тип записей, а также придерживаться рекомендованной последовательности импорта.

Например, если имеется файл, содержащий список контактов, и другой файл с субъектами, следует сначала импортировать субъекты, а затем импортировать контакты для сохранения назначенных отношений между записями этих типов.

Последовательность отображается непосредственно в интерфейсе пользователя на странице "Инструменты импорта и экспорта".

- Проверьте данные в файле и убедитесь в том, что файл:

- Содержит корректные сокращения, не содержит ошибок правописания и ошибочного употребления верхнего регистра.

Текстовые значения импортируются в точном соответствии с их отображением в файле CSV. Поэтому любые отличия в использовании верхнего регистра могут привести к созданию нежелательных лишних записей. Например, все подобные значения для поля "Имя субъекта" вызовут создание новых записей: ABC, abc, A.B.C.

Кроме того, поскольку две записи субъектов распознаются как одинаковые, если совпадают имена субъектов и местоположения, следует проверить правильность указания адресов, а в них проверить соответствие при использовании верхнего регистра и сокращений в избежание создания лишних записей. Например, все указанные ниже записи **не** будут считаться идентичными:

ABC, 111 10-я авеню

ABC, 111 10-я ав.

ABC, 111 10-я ав

ABC, 111 десятая авеню

- Не превышено предельное число символов
- Не нарушены правила форматирования для данного поля

Подробнее см. раздел [Указания по проверке данных](#) (на стр. 1494).

- Проверьте в приложении поля, которые являются обязательными для типа записи, который требуется импортировать.

Требуется отобразить данные из файла CSV на все обязательные поля. В противном случае запись отклоняется. Для определения обязательных полей отобразите страницу "Правка" для типа записи, которую требуется импортировать. Обязательные поля отображаются красным цветом.

- Добавьте поля в приложение, если требуется импортировать данные, которые не отображаются на поля по умолчанию данного приложения.

В процессе импорта для сбора данных каждому полю файла должно соответствовать существующее поле приложения. При наличии роли с полномочиями "Пользовательская

настройка приложения" можно создавать в Oracle CRM On Demand новые (пользовательские) поля для их отображения на существующие поля. Инструкции см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).

- Если требуется, настройте значения списка выбора.

В процессе импорта можно задать способ, которым приложение обрабатывает значения списка выбора в файле CSV, которые не соответствуют существующим значениям списка выбора в приложении:

- Добавлять их в приложение как новые значения

ПРИМЕЧАНИЕ. Для отображения изменений значений списка выбора в приложении может потребоваться выполнить выход из приложения, а затем снова выполнить вход.

- Не добавлять значения (собирать только значения, которые имеют соответствия, остальные значения сохранять пустыми)

Если требуется использовать значения списка выбора, которые имеются в приложении, и импортировать только данные, которые соответствуют им, проверьте, что значения списка выбора в точности совпадают, в т.ч. проверьте совпадение написания и использования верхнего регистра (значения вводятся с учетом регистра).

Некоторые значения списка выбора невозможно изменить, а небольшое число значений не подпадает под указанное правило. См. раздел [Указания по проверке данных](#) (на стр. 1494) и ознакомьтесь с указаниями для типа записей, которые требуется импортировать.

- Выберите корректный формат времени.

В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС АМ, для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: АМ или РМ. Если выбран формат времени АМ/РМ, но в данных отсутствует признак АМ или РМ, поля обрабатываются следующим образом:

- Если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку АМ.
- Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку РМ. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 РМ, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 АМ.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [изменение значений в списке выбора](#) (на стр. 1191)
- [Инструменты импорта и экспорта](#) (на стр. 1453)

Дополнительные сведения о подготовке к импорту данных см. в статье с идентификатором 565278.1 на странице My Oracle Support.

Поля субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке записей перед импортом субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта субъекта	Список выбора	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Имя субъекта	Текст	100	По умолчанию это поле является обязательным. Поэтому следует убедиться в том, что для всех записей в этом поле задано значение.
Тип субъекта	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Конкурент", "Клиент", "Партнер" и "Зацепка".
Годовая выручка	Валюта	15	Нет.
Адрес выставления счетов 2, 3	Текст	100 (каждое значение)	Нет
Адрес выставления счетов 1	Текст	200	Инструкции по сопоставлению полей адреса для разных стран см. в разделе О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).
Город выставления счетов	Текст	50	Нет.
Страна выставления счетов	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район" (см. раздел О соответствии адресов в разных

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Выставление счетов: область	Текст	50	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса (или другие элементы, аналогичные штату США): "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Выставление счетов: штат США	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартные сокращенные обозначения всех штатов США из двух заглавных букв. В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля.
Выставление счетов: почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Частота вызовов	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Описание	Текст	16,350	Если длина значения поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов, а остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Имя Furigana	Текст	100	Запись символов кандзи фуриганой (только для японского языка)
Номер отрасли здравоохранения	Текст		Номер отрасли здравоохранения. Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			Edition.
Отрасль	Список выбора	50	<p>В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля. В качестве альтернативного варианта администратор Oracle CRM On Demand в конкретной компании может создать пользовательское поле субъекта, содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в импортируемых данных. В таком случае данные можно импортировать не в это поле, а в поле, созданное администратором.</p> <p>Допустимые значения по умолчанию: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание" и "Дальняя связь".</p>
Тип влияния	Текст	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Дата последнего обращения	Дата/время (UTC)	7	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Местоположение	Текст	50	<p>В большинстве случаев это поле используется для проверки на наличие повторяющихся записей. Дополнительные сведения см. в разделе О повторяющихся записях и внешних идентификаторах (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 1474).</p> <p>Например, для того чтобы различить штаб-квартиру и филиал субъекта XYZ, необходимо определить, является ли данная запись повторяющейся; с этой целью в приложении выполняется проверка значений в полях "Имя субъекта" и</p>

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			"Местоположение".
Основной номер факса	Телефон	40	Нет
Основной номер телефона	Телефон	40	Нет
Потенциал рынка	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Сегмент рынка	Текст	30	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот текст можно изменить.
Доля рынка	Число	22	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Изменено	Не применимо	Не применимо	В данное время невозможно задать значение этого поля при импорте. Его значение задается приложением автоматически.
Число работников	Целое число	Неприменимо	Нет
Число врачей	Число	Неприменимо	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Владелец	Электронная почта	50	Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт. Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Родительский субъект	Текст	100	Значение должно быть допустимым именем субъекта.
Внешний идентификатор родительского субъекта	Текст	30	Нет.
Местоположение родительского субъекта	Текст	50	Нет.
Партнер	Флажок	Неприменимо	Указывает на то, что данный субъект является партнером.
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Низкий", "Средний" и "Высокий".
Открытое акционерное общество	Флажок	Неприменимо	Этот флажок следует установить в том случае, если данный субъект является открытым акционерным обществом (а не частной компанией).
Переназначить субъект	Флажок	Неприменимо	Указывает на то, что субъект следует назначить заново. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена администратором или руководителем для данной компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического назначения.
Ссылка	Флажок	Неприменимо	Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			ссылку на данный субъект.
Ссылка на	Дата	Не применимо.	Нет
Регион	Список выбора	25	Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".
Маршрут	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Адрес доставки 1	Текст	200	Инструкции по сопоставлению полей адреса для разных стран см. в разделе О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).
Адрес доставки 2, 3	Текст	100 (каждое значение)	Инструкции по сопоставлению полей адреса для разных стран см. в разделе О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).
Город доставки	Текст	50	Нет.
Страна доставки	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса: "Колония/район", "Код CEDEX", "Адрес 4", "Город" или "Район" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).

Субъект по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Область доставки	Текст	50	Если файл содержит адрес за пределами США, отобразите на это поле следующие элементы адреса (или другие элементы, аналогичные штату США): "Штат Мексики", "Штат Бразилии", "Округ", "Часть территории", "Остров", "Префектура", "Регион", "Эмират" или "Область" (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Доставка: штат США	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартные сокращенные обозначения всех штатов США из двух заглавных букв. В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля.
Доставка: почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Исходная кампания	Список выбора	30	Кампания, в результате которой сформирован субъект.
Состояние	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Территория	Текст	255	Нет
Веб-узел	Текст	100	Формат импортируемых данных для этого поля не проверяется (за исключением проверки длины).
Выручка с начала года	Число	22	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Поля команды субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля команды субъекта по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Доступ к субъекту	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Полный", "Только для чтения", "Правка", "Владелец". Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Имя субъекта	Текст	100	Нет.
Контакт: доступ	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа". Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Доступ к возможности	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный", "Нет доступа". Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Роль в команде	Текст	20	Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".
Идентификатор пользователя	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

Поля аккредитации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных аккредитации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля аккредитации по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Плата за аккредитацию	Валюта	22	Нет.
Идентификатор аккредитации	Текст	50	Рекомендуется использовать для аккредитации уникальный внутренний идентификатор.
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	50	Нет.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для аккредитации уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	250	Нет.
Электронная почта	Текст	40	Адрес электронной почты контакта для аккредитации.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для аккредитации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Имя	Текст	50	Рекомендуется использовать для аккредитации уникальное имя.
Цель	Список выбора	50	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".

Телефон	Телефон	50	Номер телефона контакта для аккредитации.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность".
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об аккредитации.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля аккредитации](#) (на стр. 478)

Поля запроса на аккредитацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на аккредитацию для курса в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля запроса на аккредитацию по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
---	----------	--------------------	-------------

Дата аккредитации	Дата	7	Нет.
Имя аккредитации	Список выбора	15	Нет.
Номер аккредитации	Текст	50	Номера аккредитаций обычно уникальны.
Статус аккредитации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".
Описание	Текст	250	Нет.
Окончание срока действия	Дата	7	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Имя партнера	Список выбора	15	Нет.
План	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Дата запроса	Дата	7	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля размещения: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом размещений в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Размещение по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Тип размещения	Текст	30	Нет.
Размещенное количество	Число	22	Количество продукта, размещенного администратором торговому представителю.
Дата окончания	Дата/время	7	Последняя дата, позволяющая расходование продукта.
Максимальное количество	Число	22	Количество продукта, которое торговый представитель может в данное время предложить клиенту.
Сортировка	Число	22	Порядок, в котором пользователь может просматривать продукты в списке.
Образец	Текст	15	Название продукта, связанное с размещением.
Дата начала	Дата/время	7	Дата начала распределения.
Флаг прекращения отбора	Логическое значение	1	Когда это поле выбрано, флаг указывает, что продукт больше нельзя расходовать.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля заявки: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом записей заявки в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля приложения	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Поле адреса 1	Varchar	200	Улица и номер дома из адреса компании, от которой подана заявка.
Поле адреса 2	Varchar	100	Нет
Поле адреса 3	Varchar	100	Нет
Поле адреса - город	Varchar	50	Нет
Поле адреса - страна	Varchar	30	Нет
Поле адреса - почтовый ящик/номер отделения	Varchar	200	Нет
Поле адреса - провинция	Varchar	50	Нет
Поле адреса - штат США	Varchar	10	Нет
Поле адреса - почтовый индекс	Varchar	30	Нет
Годовой доход	Число	22	Общий годовой доход компании.
Статус утверждения	Varchar	30	Текущий статус утверждения для заявки.
Дата утверждения	Дата	7	Дата и время утверждения заявки.
Кампания	Varchar	15	Название кампании, которая побудила партнера подать заявку.
Номер сотового телефона	Varchar	40	Номер мобильного телефона отправителя.
Текущий утверждающий	Varchar	15	Имя утверждающего лица.
Адрес электронной почты	Varchar	100	Адрес электронной почты отправителя.
Существующие партнерства	Varchar		Список существующих партнерств.
Ожидаемые преимущества партнерства	Varchar	500	Список ожидаемых преимуществ от этого партнерства.
Имя	Varchar	50	Имя отправителя.
Отрасль	Varchar	50	Отрасль, к которой относится компания.
Должность	Varchar	75	Должность отправителя.

Стандартное имя поля приложения	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Фамилия	Varchar	50	Фамилия отправителя.
Местоположение	Varchar	50	Местоположение компании.
Основной номер факса	Varchar	40	Основной номер факса компании.
Основной номер телефона	Varchar	40	Основной номер телефона для связи с компанией.
Имя	Varchar	50	Название компании.
Число работников	Число	22	Общее число работников в компании.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Партнер	Varchar	15	Партнер, связанный с данной заявкой.
Партнерская программа	Varchar	15	Название программы партнерства, связанной с заявкой.
Тип партнера	Varchar	30	Тип партнера, для которого отправляется заявка.
Уровень программы	Varchar	30	Уровень программы партнерства, связанной с заявкой.
Причина отклонения	Varchar	30	Причина, по которой заявка была отклонена.
Источник	Varchar	30	Источник, из которого поступает заявка, например веб-сайт, прямая почтовая рассылка, электронная почта и т. д.
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Дата	7	Дата и время отправки заявки.
Веб-узел	Varchar	100	URL-адрес компании.
№ рабочего факса	Varchar	40	Номер рабочего факса отправителя.
№ рабочего телефона	Varchar	40	Номер рабочего телефона отправителя.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)

■ [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля контактов встреч: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между контактом и встречей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля контакта встречи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Полное имя контакта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор встречи	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля пользователей встреч: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между пользователем и встречей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля пользователя встречи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор встречи	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля встреч, задач и вызовов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом встреч и задач в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Выберите правильный формат времени. В случае выбора формата ЧЧ:ММ:СС АМ/РМ для обеспечения надлежащего результата укажите в файле CSV период времени: до или после полудня (АМ или РМ). Если выбран формат времени АМ/РМ, но в данных отсутствует признак АМ или РМ, поля обрабатываются следующим образом: если поле ЧЧ содержит число, большее или равное 8 и меньшее или равное 12, считается, что поля имеют метку АМ. Если поле ЧЧ содержит число, меньшее 8 или большее 12, считается, что эти поля имеют метку РМ. Например, 7:00:00 обрабатывается как 7:00 РМ, а 9:00:00 обрабатывается как 9:00 АМ.

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Операция	Текст	100	Нет.
Валюта операции	Список выбора	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Кампания	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор кампании	Текст	30	Нет.
Контакт	Текст	255	Нет.
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дата срока окончания	Дата	7	Для задач по умолчанию это поле является обязательным.
Время окончания	Дата/время	7	Для встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Запрос фонда	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Только для чтения
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Зацепка	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор зацепки	Текст	30	Нет.
Местоположение	Текст	100	Только для встреч.
MedEd: событие	Список выбора	50	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Бизнес-возможность	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Приоритет	Список выбора	30	По умолчанию для задач это поле является обязательным. Допустимые значения по умолчанию: 1 - высокий, 2 - средний, 3 - низкий
Личный	Флажок	Неприменимо	Нет
Запрос на обслуживание	Текст	64	Нет

Встреча, задача и вызов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30	Нет.
Время начала	Дата/время	7	Для встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Статус	Список выбора	30	Для задач допустимыми значениями по умолчанию являются: "Завершено", "Отсрочено", "Выполняется", "Ожидание другого лица", "Не начато"
Тема	Текст	100	Для задач и встреч по умолчанию это поле является обязательным.
Валюта задачи	Текст	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Тип	Список выбора	30	Для задач и встреч допустимыми значениями по умолчанию являются: "Вызов", "Переписка", "Демонстрация", "Электронная почта", "Событие", "Факс", "Совещание", "Другое", "Личное", "Презентация", "Дела"

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля операций](#) (на стр. 161)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля активов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля актива по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Валюта актива	Список выбора	20	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Контракт	Текст	30	Нет.
Пользовательский контакт	Текст	255	Нет
Описание	Текст	250	Нет
Окончание срока действия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Дата установки	Дата	7	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Дата уведомления	Дата	7	Относится только к Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Эксплуатационное состояние	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.
Название продукта	Текст	100	По умолчанию является обязательным

Имя поля актива по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			полям
Дата закупки	Дата	7	Нет
Закупочная цена	Валюта	15	Нет.
Количество	Число	15	Нет.
Серийный номер	Текст	100	Нет.
Дата отгрузки	Дата	7	Нет
Гарантия	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Отслеживание активов](#) (на стр. 212)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля профиля брокера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных профилей брокеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля профиля брокера по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Имя профиля брокера	Текст	40	Имя профиля брокера.
Профиль брокера - год	Список выбора	30	Год, в течение которого профиль брокера действителен.
Историческое и будущее развитие компании	Текст	250	Описание истории и будущего развития компании для брокера.

Обзор компании	Текст	250	Дополнительные сведения о брокере.
Создано	Текст	30	Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, создавшего профиль брокера, и дата.
Номер факса	Телефон	35	Номер факса брокера.
Изменено	Текст	30	Эта информация создается Oracle CRM On Demand: имя лица, последним обновившего профиль брокера, и дата.
Партнер	Список выбора	30	Имя брокера.
Телефон	Телефон	35	Номер телефона брокера.
Основной адрес	Текст	50	Основной адрес брокера.
Подтип канала	Список выбора	30	Обеспечение брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Глобальные", "Местное", "Национальные", "Региональное" и "Оптов."
Сегментация	Список выбора	30	Сегментация брокера. Допустимые значения по умолчанию: "Коммерческий", "Прирост" и "Розничная торговля".
Территориальная /региональная структура	Текст	250	Территориальная или региональная структура брокера.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о профиле брокера.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля профиля брокера](#) (на стр. 661)

Поля бизнес-плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полей бизнес-плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Бизнес-план по умолчанию Имя полей	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Валюта	Список выбора	20	Нет
Описание	Примечание	250	Нет
Дата обмена	Дата	7	Нет
Примечания	Текст	250	Нет
Бизнес-возможности	Текст	250	Нет
Имя родительского плана	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.
Период	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода.
Доход по плану	Валюта	22	Нет.
Название продукта	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта продукта.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сильные стороны	Текст	250	Нет
Потенциальные опасности	Текст	250	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Слабые стороны	Текст	250	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля кампаний: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом кампаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе

Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Компания по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Фактические затраты	Валюта	15	Нет.
Аудитория	Текст	2000	Нет
Бюджетные затраты	Валюта	15	Нет.
Валюта кампании	Список выбора	15	Нет.
Электронная почта кампании	Текст	50	Нет.
Название кампании	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Телефон кампании	Телефон	40	Нет
Тип кампании	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт", "Другое".
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дата окончания	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Целевое число зацепок	Целое число	Неприменимо	Нет

Кампания по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Цель	Текст	2000	Нет
Предложение	Текст	255	Нет
Владелец	Электронная почта	50	Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт. Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Целевая выручка	Валюта	15	Нет.
Код источника	Текст	30	По умолчанию является обязательным полем
Дата начала	Дата	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запланировано", "Активно", "Завершено"

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля кампаний: подготовка к импорту](#) (на стр. 1525)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля получателя кампании: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом получателей кампаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Минимальной информацией, необходимой для импорта полей получателя кампании, являются внешний идентификатор контакта и название кампании.

Имя поля категории продуктов по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Состояние доставки	Текст	30
Состояние ответа	Текст	30
Название кампании	Текст	100
Полное имя контакта	Текст	255
Внешний идентификатор кампании	Текст	30
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Описание	Текст	250

Поля сертификации: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных сертификации в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля сертификации по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.

Плата за сертификацию	Валюта	22	Нет.
Идентификатор сертификации	Текст	50	Рекомендуется использовать для сертификации уникальный внутренний идентификатор.
Компания	Текст	50	Нет.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для сертификации уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	250	Нет.
Электронная почта	Текст	50	Адрес электронной почты контакта для сертификации.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для сертификации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для сертификации, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Имя	Текст	50	Имя сертификации.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	30	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для сертификации.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и

			"Безопасность".
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о сертификации.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля сертификации](#) (на стр. 467)

Поля запроса на сертификацию: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных запросов на сертификацию в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля запроса на сертификацию по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата кандидата	Дата	7	Нет.
Имя сертификации	Список выбора	15	Нет.
Номер сертификации	Текст	50	Номера сертификаций обычно уникальны.
Статус сертификации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Запрошено", "Предоставлено" и "Отказано".
Описание	Текст	250	Нет.
Окончание срока действия	Дата	7	Нет.

Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
План	Список выбора	15	Нет.
Дата запроса	Дата	7	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Обновляемая	Флажок	1	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля сертификации](#) (на стр. 467)

Поля требования: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных о требованиях в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по требованиям.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Работоспособность	Список выбора	30	Нет.
Адрес	Текст	200	Нет
Строка адреса 1	Текст	100	Нет.
Строка адреса 2	Текст	100	Нет.
Сумма ответственности	Валюта	22	Нет.
Сумма ущерба	Валюта	22	Нет.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Виновный	Список выбора	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Удаленный институт (корпоративный субъект), связанный с данной записью.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Категория страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Город	Текст	50	Нет.
Номер требования	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Класс работника	Список выбора	30	Нет.
Дата закрытия	Дата	Не применимо.	Нет
Комментарии	Текст	250	Нет
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Условия	Текст	50	Нет.
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Страна	Текст	30	Нет.
Страна	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата уведомления работодателя о требовании	Дата	Не применимо.	Нет
Дата уведомления работодателя о травме	Дата	Не применимо.	Нет
Число пострадавших работников	Число	22	Нет.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Номер события	Текст	50	Нет.
Дата обмена	Дата	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Название больницы	Текст	50	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Пострадал в рабочее время	Список выбора	30	Нет.
Вид страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Источник ответственности	Список выбора	30	Нет.
Специализация	Список выбора	30	Нет.
Место страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Код страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Дата и время страхового случая	Дата/время	Не применимо	Нет
Описание страхового случая	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Тип страхового случая	Список выбора	30	Нет.
Медицинский код травмы	Список выбора	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний	Текст	30	Нет.

Имя поля требования	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
идентификатор системы			
Травмированная часть тела	Список выбора	30	Нет.
Число пострадавших	Число	22	Нет.
Место травмы	Список выбора	30	Нет.
Отделение милиции	Текст	50	Нет.
Номер отчета милиции	Текст	50	Нет.
Полис	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.
Почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Область	Текст	50	Нет.
Отношение к застрахованному лицу	Список выбора	30	Нет.
Дата отчета	Дата	Не применимо.	Нет
Номер отчета	Текст	50	Нет.
Сообщившее лицо	Список выбора	30	Нет.
Контактная информация сообщившего лица	Текст	50	Нет.
Край/область	Текст	10	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Время смерти	Дата/время	Не применимо	Нет
Тип травмы	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля контакта: подготовка к импорту

При наличии отдельных файлов для импорта субъектов и контактов сначала следует импортировать субъекты, а затем контакты. Убедитесь в том, что файл для импорта контактов содержит допустимые имена субъектов из файла импорта субъектов.

Если имеется только файл импорта контактов, записи организации создаются на основе содержимого поля "Имя организации" из файла импорта контактов. Если запись контакта содержит альтернативные адресные данные, Oracle CRM On Demand создает новую организацию и записывает альтернативный адрес в качестве адреса получателя товара. Поле адреса получателя счета остается пустым.

Если одному субъекту соответствует несколько контактов, полям адреса субъекта присваиваются значения альтернативных адресов, соответствующих первому контакту, импортированному для этого субъекта. Если для первого импортированного контакта альтернативные адреса отсутствуют, однако *присутствуют* в следующих записях, поля адреса субъекта остаются пустыми, поскольку при задании значений для полей данных субъекта принимается во внимание только первый импортированный контакт. Поэтому, если импорт выполняется только из файла импорта контактов, перед импортом отсортируйте данные по именам субъектов, а затем убедитесь, что первый контакт каждого нового имени субъекта содержит адрес, который требуется использовать для этого субъекта.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом контактов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	100	Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Если соответствие не найдено, это поле задает имя нового субъекта, который создается в процессе импорта контактов. Подробнее см. раздел О дублирующихся записях и внешних идентификаторах (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 1474).

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор организации	Текст	30	Нет
Местоположение организации	Текст	50	Это поле является одним из нескольких полей, текст которых используется для поиска соответствия с существующей записью субъекта. Подробнее см. в разделе О дублирующихся записях и внешних идентификаторах (см. "О записях-дубликатах и внешних идентификаторах" на стр. 1474).
Имя помощника	Текст	50	Нет
Телефонный номер помощника	Телефон	40	Нет
Оптимальное время для вызова	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Середина дня", "Раннее утро", "Вечер", "Конец дня", "Позднее утро" и "Суббота". Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Частота вызовов	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Без просмотра", "1 - 2 раза в год", "3 - 4 раза в год", и "> 5 раз в год". Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Номер сотового телефона	Телефон	40	Нет
Клиент с	Дата	Неприменимо	После выбора клиента в раскрывающемся меню "Тип контакта" этом поле автоматически указывается текущая дата.
Адрес контакта 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Адрес контакта 2, 3	Текст	100 символов на	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
		каждый	странах и отображении адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Город контакта	Текст	50	Нет
Страна контакта	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются названия стран мира. Допустимым значением для Соединенных Штатов является USA. В приложении не допускается изменение допустимых значений в этом поле. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта содержат в этом поле допустимые значения (см. раздел О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Валюта контакта	Список выбора	20	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Почтовый ящик/номер отделения контакта	Текст	50	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Область контакта	Текст	50	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область (см. О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Тип контакта	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент"
Штат США проживания контакта	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартное двухбуквенное обозначение штата США (в верхнем регистре). В приложении не допускается изменять допустимые значения этого поля. Перед выполнением импорта убедитесь в том, что данные импорта содержат допустимые значения.
Почтовый индекс контакта	Текст	30	Нет
Оценка кредитоспособности	Число	22	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Валюта	Список выбора	15	Редактирование этого списка выбора невозможно. Поэтому необходимо точное соответствие импортированных значений допустимым значениям.
Текущий инвестиционный портфель	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Агрессивный", "Умеренный" и "Консервативный". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Идентификатор клиента	Текст	11	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Дата рождения	Дата	7	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Степень	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Кандидат наук", "Врач", "Остеопат", "Магистр делового администрирования", "Дипломированная медсестра", "Специалист по дыхательной терапии", "Зарегистрированный фармацевт", "Магистр естественных наук", "Стоматолог", "Младшая медсестра" и "Магистр

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			здравоохранения". Относится только к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Отдел	Текст	75	Нет
Описание	Текст	16,350	Если длина поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, текст поля обрезается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.
Электронная почта	Текст	100	Нет
Уровень компетентности	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Нет", "Ограниченный", "Хороший" и "Расширенное". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Этот список выбора допускает редактирование.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Имя	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Имя Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Фамилия Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Пол	Список выбора	1	Значениями по умолчанию являются F и M. Этот список выбора доступен для редактирования. Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Домашний телефон	Телефон	40	Нет
Стоимость жилого дома	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет
Горизонт инвестиций	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Кратковременный", "Средний срок" и "Долговременное". Этот список выбора доступен для редактирования. Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Должность	Текст	75	Нет
Дата последнего обращения	Дата/время		Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Фамилия	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Источник зацепки	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое".
Изменение гражданского состояния	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Вступление в брак", "Рождение ребенка", "Выход на пенсию", "Развод" и "Другое". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Менеджер	Неприменимо	Неприменимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование контакта").
Внешний идентификатор менеджера	Текст	30	Нет

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Семейное положение	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Не состоит в браке", "В разводе" (ну, или "Разведен(а)"), "Женат (замужем)" (хотя я бы выбрал вариант "Состоит в браке"), "Партнер", "Раздельное проживание", "Вдова" и "Вдовец". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Потенциал рынка	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Высокий", "Средний" и "Низкий". Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Отчество	Текст	50	Нет
Изменено	Неприменимо	Неприменимо	В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается автоматически средствами приложения.
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".
Не писать по электронной почте	Флажок	Неприменимо	Нет
Цель	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Сохранение капитала", "Доход", "Доход/прирост", "Сбалансировано", "Рост", "Агрессивный рост" и "Международная диверсификация". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Включить	Флажок	Неприменимо	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Исключить	Флажок	Неприменимо	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Собственность или аренда	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются "Собственность" и "Аренда". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные файла для существующего пользователя Oracle CRM On Demand должны соответствовать идентификатору входа пользователей. Если запись не содержит допустимое значение этого поля (в т.ч. отсутствие значения), значение устанавливается равным идентификатору электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор электронной почты регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет
Основная цель	Список выбора	30	<p>Значениями по умолчанию являются "Сбережения на образование ребенка", "Сбережения на обучение в колледже", "Новый дом", "Накопление богатства", "Планирование собственности", "Сохранение моих активов" и "Выход на пенсию".</p> <p>Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p>
Личный	Флажок	Неприменимо	Этот флажок должен быть установлен, если требуется, чтобы данный контакт отображался только для владельца организации.
Профессия	Текст	50	Нет.
Подтвержденная дата	Дата/время	Неприменимо	Нет.

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Профиль риска	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются "Нерасположенный к риску", "Принятие риска", "Консервативный", "Умеренный" и "Агрессивный". Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Рекомендатель	Список выбора	101	Нет.
Маршрут	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются "Маршрут 1", "Маршрут 2", "Маршрут 3" и "Маршрут 4". Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Сегмент	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Служащие", "Рабочие", "Сельское/хозяйство", "Массовая розничная торговля", "Массовый приток", "Большой размер чистых активов", "Владельцы пяти миллионов" и "Очень большой размер чистых активов". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Индивидуальная деятельность	Флажок	Неприменимо	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Исходная кампания	Список выбора	100	Кампания, в ходе которой сгенерирован данный контакт.
Статус	Список выбора	30	В этом столбце хранится статус клиента или контакта. Допустимые значения: "Активно", "В статический файл" и "В закрытый файл".
Группа налогов	Число	22	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Уровень	Список выбора	30	Значениями по умолчанию являются: "Золотой", "Серебряный", "Бронзовый", "Первые 100", "Верхний уровень", "Средний" и "Низкий". Относится только к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Часовой пояс	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в

Стандартное имя поля контакта	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			точности соответствовать стандартным допустимым значениям.
Общая стоимость активов	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Совокупные расходы	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общий доход	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Суммарная задолженность	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Итого чистых активов	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Тип	Список выбора	30	Значения по умолчанию: "Потенциальный клиент", "Клиент", "Партнер" и "Конкурент".
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет
№ рабочего телефона	Телефон	40	Нет
Продажи СНГ	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля контактов](#) (см. "Поля контакта" на стр. 233)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля государственной лицензии для контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом государственной лицензии для контакта в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Государственная лицензия для контакта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Контакт	Текст	15	Нет
Окончание срока действия	Текст	7	Дата окончания срока действия медицинской лицензии для этого контакта, если она известна.
Номер водительских прав	Текст	30	Обязательный номер лицензии для контакта в определенном крае/области.
Край/область	Текст	30	Штат в Соединенных Штатах или область в Канаде (необязательно).
Состояние	Текст	30	Значения по умолчанию для статуса лицензии: пусто, активно или просрочено.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Государственные лицензии для контактов](#) (на стр. 493)

Поля команды контакта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом команд контактов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Команда контакта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Контакт: доступ	Список выбора	15	Допустимые значения по умолчанию: "Только для чтения", "Правка", "Полный",

Команда контакта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Нет доступа". Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Полное имя контакта	Текст	60	Нет
Роль в команде	Текст	20	Допустимые значения по умолчанию: "Владелец", "Исполнительный спонсор", "Консультант", "Партнер", "Другое".
Идентификатор пользователя	Текст	50	Нет.
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Общие записи \(команды\)](#) (на стр. 94)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля зачисления на курс: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных зачисления на курс в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля зачисления на курс по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
--	----------	--------------------	-------------

Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата завершения	Дата	22	Нет.
Название курса	Список выбора	15	Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.
Описание	Текст	250	Нет.
Дата зачисления	Дата	22	По умолчанию при создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Номер зачисления	Текст	100	Нет.
Статус зачисления	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Зачислен", "Завершено" и "Не завершено".
Цель	Список выбора	15	Нет.
Партнер для предложения	Список выбора	15	Сторонняя компания, зачисляющая кандидата на курс. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров для предложений курса.
Владелец	Список выбора	15	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля курса](#) (на стр. 446)

Поля курса: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных курсов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля курса по умолчанию	Тип поля	Максимальная	Комментарии
-----------------------------	----------	--------------	-------------

		длина	
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	100	Компания, где работает контакт курса.
Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для курса уже существует в Oracle CRM On Demand.
Плата за курс	Валюта	22	Нет.
Идентификатор курса	Текст	30	Рекомендуется использовать для курса уникальный внутренний идентификатор, хотя Oracle CRM On Demand не требует уникальности.
Продолжительность курса (дни)	Число	22	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Продолжительность (часы)	Число	22	Нет.
Электронная почта	Текст	100	Адрес электронной почты контакта для курса.
Экзамен	Список выбора	15	Нет.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Формат	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "С преподавателем", "СВТ" и "Индивидуально".
Практическая лабораторная работа	Флажок	1	Нет.
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для курса, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Сред.	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Класс для занятий", "Интерактивно" и "CD/DVD".
Имя	Текст	100	Рекомендуется использовать для курса уникальное имя.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.

Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для курса.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "До продажи", "После продажи", "Технический специалист", "Обслуживание", "Установка", "Модернизация", "Проектирование" и "Безопасность".
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения о курсе.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля курса](#) (на стр. 446)

Поля страхового покрытия: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных об обеспечении в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страховому покрытию.

Имя поля страхового покрытия	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
------------------------------	------------	--------------------	-------------

Имя поля страхового покрытия	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Начало	Дата	Не применимо.	Нет
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Обеспечение	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Имя обеспечения	Текст	100	Нет.
Продукт обеспечения	Текст	15	Нет.
Продукт обеспечения: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Состояние обеспечения	Список выбора	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Вычеты	Валюта	22	Нет.
Дата	Окончания	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Индивидуальный предел	Валюта	22	Нет.
Страховая сумма	Валюта	22	Нет.
Застрахованная собственность	Текст	30	Нет.
Застрахованная собственность: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.

Имя поля страхового покрытия	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Общий предел	Валюта	22	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля пользовательского объекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей пользовательских объектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Пользовательский объект 01, пользовательский объект 02 и пользовательский объект 03

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 01, 02 и 03.

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
---	------------	--------------------

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Имя	Текст	50
Местоположение субъекта	Текст	50
Описание	Текст	16,350
Пользовательские объекты 04-15	Текст	50
Пользовательские объекты 04-15: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Идентификатор интеграции	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Владелец	Электронная почта	50
Валюта	Текст	20
Быстрый поиск 1	Текст	50
Быстрый поиск 2	Текст	50
Индексированный список выбора 1	Текст	30
Индексированный список выбора 2	Текст	30
Индексированный список выбора 3	Текст	30
Индексированный список выбора 4	Текст	30
Индексированный список выбора 5	Текст	30
Индексированный номер	Число	16
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированный флажок	Логическое значение	1
Тип	Текст	30
Субъект	Текст	100

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Кампания	Текст	100
Контакт	Текст	255
Пользовательский объект 01	Текст	50
Пользовательский объект 02	Текст	50
Пользовательский объект 03	Текст	50
Дилер	Текст	100
Фонд	Текст	50
Домохозяйство	Текст	50
Зацепка	Текст	255
Событие MedEd	Текст	50
Бизнес-возможность	Текст	100
Портфель	Текст	100
Продукт	Текст	100
Запрос на обслуживание	Текст	64
Решение	Текст	100
Транспортное средство	Текст	100
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30
Внешний идентификатор кампании	Текст	30
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 01	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 02	Текст	30
Внешний идентификатор пользовательского объекта 03	Текст	30
Внешний идентификатор зацепки	Текст	30
Внешний идентификатор возможности	Текст	30
Внешний идентификатор владельца	Текст	30

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Внешний идентификатор портфеля	Текст	30
Внешний идентификатор продукта	Текст	30
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30
Внешний идентификатор решения	Текст	30

Пользовательские объекты 04 и выше

Информация в следующей таблице относится только к пользовательским объектам 04 и выше.

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Субъект	Текст	100
Операция	Текст	100
Кампания	Текст	100
Пользовательские объекты 01-15	Текст	50
Дилер	Текст	100
Описание	Текст	16,350
Дата обмена	Дата	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Фонд	Текст	50
Запрос фонда	Текст	50
Домохозяйство	Текст	1
Индексированный флажок	Логическое значение	1
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированный номер	Число	16
Индексированный список выбора 1	Текст	30

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Индексированный список выбора 2	Текст	30
Индексированный список выбора 3	Текст	30
Индексированный список выбора 4	Текст	30
Индексированный список выбора 5	Текст	30
Идентификатор интеграции	Текст	30
Зацепка	Текст	225
Событие MedEd	Текст	50
Имя	Текст	50
Бизнес-возможность	Текст	100
Владелец	Электронная почта	50
Портфель	Текст	100
Продукт	Текст	100
Быстрый поиск 1	Текст	50
Быстрый поиск 2	Текст	50
Запрос на обслуживание	Текст	64
Тип	Текст	30
Транспортное средство	Текст	100
Внешний уникальный идентификатор субъекта	Текст	30
Операция: Внешний идентификатор системы	Текст	30
Актив: Внешний идентификатор системы	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор кампании	Текст	30
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	30
Внешний уникальный	Текст	30

Имя поля пользовательского объекта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
идентификатор контакта		
Пользовательские объекты 01-15: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Дилер: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Запрос фонда: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Домохозяйство: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор бизнес-возможности	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор владельца	Текст	30
Портфель: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Продукт: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30
Запрос на решение: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Транспортное средство: Внешний уникальный идентификатор	Текст	30

Поля ущерба: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных о повреждениях в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по ущербу.

Имя поля ущерба	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Требование	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Требование: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание ущерба	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Имя ущерба	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Описание ущерба собственности	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Тип ущерба собственности	Текст	50	Нет.
Примерная величина	Валюта	22	Нет.
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Страхование собственности	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Страхование собственности: Внешний идентификатор	Текст	50	Нет.

Имя поля ущерба	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
системы			
Владелец	Текст	15	Нет.
Номер собственности	Число	22	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля регистрации сделки: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом регистраций сделок в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Статус утверждения	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля: "На утверждении", "Утверждено", "Отклонено", "Возвращено", "Отменено" и "Просрочено".
Дата утверждения	Дата	Не применимо.	Нет.
Связанный контакт	Список выбора	100	Нет.
Связанный клиент	Список выбора	100	Нет.
Связанная зацепка	Текст	100	Нет.
Связанная зацепка: внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Связанная зацепка: имя	Текст	50	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Связанная зацепка: фамилия	Текст	50	Нет.
Связанная зацепка: идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Связанная зацепка: фамилия	Текст	50	Нет.
Связанная возможность	Список выбора	100	Нет.
Сотовый телефон	Текст	40	Нет.
Город	Текст	50	Нет.
Дата закрытия	Дата	Не применимо.	Нет.
Название компании	Текст	50	Нет.
Преобразованная в возможность	Флажок	Не применимо.	Нет.
Страна	Список выбора	50	Нет.
Текущий утверждающий	Список выбора	100	Нет.
Создано: дата	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Валюта	Список выбора	Неприменимо	Изменение этого списка выбора невозможно. Поэтому импортируемые значения должны совпадать с допустимыми значениями.
Размер сделки	Валюта	15	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Электронная почта	Текст	50	Нет.
Обменный курс	Дата	Не применимо.	Нет.
Окончание срока действия	Дата	Не применимо.	Нет.
Внешний идентификатор	Текст	40	Нет.
Факс	Текст	40	Нет.
Окончательный	Список выбора	100	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
утверждающий			
Имя	Текст	50	Нет.
Должность	Текст	75	Нет.
Фамилия	Текст	50	Нет.
Отчество	Текст	50	Нет.
Изменено: дата	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Г-н/г-жа	Список выбора	30	Нет.
Имя	Текст	100	Это поле является обязательным по умолчанию. Прежде чем выполнять импорт, убедитесь, что все записи содержат значения в этом поле.
Новый контакт	Флажок	Не применимо.	Нет.
Новый клиент	Флажок	Не применимо.	Нет.
Новая возможность	Флажок	Не применимо.	Это поле показывает, является ли бизнес-возможность, связанная с регистрацией сделки, новой.
Следующий шаг	Текст	250	Нет.
Цель	Текст	100	Нет.
Цель: внешний уникальный идентификатор	Текст	50	Нет.

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец	Список выбора	30	<p>Значением этого поля должен быть идентификатор существующего пользователя Oracle CRM On Demand. Если запись не содержит допустимого значения в этом поле (или оно вообще отсутствует), в него записывается идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p> <p>Если это поле не отображается в допустимое поле импорта во время работы помощника импорта, в него во всех импортируемых записях заносится идентификатор пользователя, выполняющего импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Организация партнера владельца	Список выбора	100	В это поле по умолчанию автоматически записывается партнерская компания владельца регистрации сделки. Данное поле доступно только для чтения. Оно не может быть обновлено в ходе процесса загрузки в Oracle CRM On Demand.
Исходная организация партнера	Список выбора	100	Партнер, первым открывший данную бизнес-возможность. Как правило, это главный партнер, но может быть указан и другой партнер. Это необязательное поле.
Партнерская программа	Список выбора	50	Нет.
Почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Главный партнер.	Список выбора	100	Основной партнер, ответственный за регистрацию сделки. Это поле вместе с полем "Расположение главного партнера" однозначно определяет партнера. Оно не может быть пустым.
Местонахождение главного партнера	Текст	50	Расположение главного партнера, упомянутого в предыдущей строке. Это поле вместе с полем "Главный партнер" однозначно определяет

Регистрация сделки по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			партнера. Оно не может быть пустым.
Интерес к продукту	Текст	100	Нет.
Причина отклонения	Список выбора	30	Нет.
Запрошены особые цены	Флажок	Не применимо.	Нет.
Край/область	Список выбора	30	Нет.
Улица	Текст	100	Нет.
Статус отправки	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля: "Не отправлено", "Отправлено" и "Отозвано".
Дата отправки	Дата/время	Не применимо.	Нет.
Требуется поддержка	Флажок	Не применимо.	Нет.
Телефон	Текст	40	Нет.
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения этого поля по умолчанию: "Стандартный" и "Нестандартный".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля дилера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей дилеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Имя	Текст	100
Отделение	Текст	50
Отделение	Текст	50
Родительский дилер	Текст	100
Статус	Текст	255
Родительский веб-сайт	Текст	50
Телефон	Телефон	40
Электронная почта	Текст	50
URL	Текст	100
Статус	Текст	30
Номер факса	Телефон	40
Валюта	Текст	20
Этап	Текст	30
Ранжирование	Число	16
Адрес получателя счета 1	Текст	200
Адрес выставления счетов 2, 3	Текст	100 символов на каждый
Город получателя счета	Текст	50
Страна получателя счета	Список выбора	30
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30
Выставление счетов: область	Текст	50
Штат США выставления счетов	Список выбора	2
Почтовый индекс выставления счетов	Текст	30

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Адрес получателя товара 1	Текст	200
Адрес доставки 2, 3	Текст	100 символов на каждый
Город отгрузки	Текст	50
Страна отгрузки	Список выбора	30
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30
Область доставки	Текст	50
Доставка: штат США	Список выбора	2
Доставка: почтовый индекс	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний идентификатор родительского дилера	Текст	30
Идентификатор основного владельца	Идентификатор	15
Тип дилера	Текст	30
Изменено: внешняя дата	Дата/время	32
Владелец	Электронная почта	50
Изменено	Текст	255
Идентификатор строки	Идентификатор	15
Идентификатор интеграции	Текст	30
Пользовательский объект <i>N</i>	Текст	50
Индексированный список отбора 1	Текст	30
Индексированный список отбора 2	Текст	30
Индексированный список	Текст	30

Имя поля дилера по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
отбора 3		
Индексированный список отбора 4	Текст	30
Индексированный список отбора 5	Текст	30
Индексированный список отбора 6	Текст	30
Индексированный номер	Число	16
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированный длинный текст	Текст	255
Индексированный краткий текст 1	Текст	100
Индексированный краткий текст 2	Текст	100
Индексированный флажок	Логическое значение	1

Поля экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля экзамена по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Примечания
Доступно с	Дата	7	Нет.
Доступно по	Дата	7	Нет.
Компания	Текст	100	Нет.

Контакт	Список выбора	15	Используйте это поле, если контакт для экзамена уже существует в Oracle CRM On Demand.
Описание	Текст	255	Нет.
Электронная почта	Текст	100	Адрес электронной почты контакта для экзамена.
Плата за экзамен	Валюта	22	Нет.
Идентификатор экзамена	Текст	100	Рекомендуется использовать для экзамена уникальный внутренний идентификатор.
Имя	Текст	50	Используйте это поле для ввода имени контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Формат	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Множественный выбор", "Вопросы и ответы" и "Смешанные".
Метод оценки	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Разряды", "Баллы" и "Оценки".
Фамилия	Текст	50	Используйте это поле для ввода фамилии контакта для экзамена, только если контакт не существует в Oracle CRM On Demand.
Макс. сумма баллов	Число	22	Нет.
Сред.	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "В электронном виде", "В бумажном виде" и "Смешанные".
Имя	Текст	100	Рекомендуется использовать для экзамена уникальное имя.
Число вопросов	Число	22	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Успешная оценка	Число	22	Нет.
Параметры платежа	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Чек", "Кредитная карта", "Наличные" и "Финансирование".
Телефон	Телефон	40	Номер телефона контакта для экзамена.
Основной продукт	Список выбора	15	Нет.
Основная категория продуктов	Список выбора	15	Нет.

Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Запланировано", "Доступно", "Устарело" и "Неактивно".
Разрешенное время (минуты)	Число	22	Нет.
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Под надзором" и "Интерактивно". Экзамен считается проходящим <i>под надзором</i> , если за кандидатами наблюдают в ходе экзамена.
Срок действия (месяцы)	Число	22	Нет.
Веб-узел	Текст	100	Адрес URL страницы, содержащей дополнительные сведения об экзамене.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля экзамена](#) (на стр. 456)

Поля регистрации экзамена: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом данных регистрации экзаменов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля регистрации экзамена по умолчанию	Тип поля	Максимальная длина	Комментарии
Партнер по администрированию	Список выбора	15	Сторонняя компания, администрирующая экзамен. Ввод обычно осуществляется путем выбора из списка партнеров по администрированию для экзамена.

Имя кандидата	Список выбора	15	Нет.
Дата завершения	Дата	7	Нет.
Описание	Текст	255	Нет.
Название экзамена	Список выбора	15	Нет.
Полученная оценка	Текст	50	Нет.
Цель	Список выбора	15	Нет.
Владелец	Список выбора	15	Нет.
Полученная сумма баллов	Число	22	Нет.
Окончание срока действия оценки	Дата	7	Нет.
Дата регистрации	Дата	7	При создании записи это поле содержит текущую дату, но ее можно изменить во время и после создания записи.
Регистрационный номер	Текст	50	Номера регистраций экзаменов обычно уникальны.
Статус регистрации	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Зарегистрировано", "Прошло" и "Сбой".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Поля экзамена](#) (на стр. 456)

Поля финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по финансовым субъектам.

Имя поля финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Остаток	Валюта	22	Нет.
Остаток на	Дата/время	Не применимо	Нет
Отделение	Текст	15	Нет.
Отделение: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний идентификатор	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	50	Заранее заданное поле для

Имя поля финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			соответствующей записи.
Номер финансового субъекта	Текст	50	Нет.
Консультант по финансам	Текст	15	Нет.
Консультант по финансам: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Вдали	Логическое значение	1	Нет
Удаленный институт	Текст	15	Нет.
Удаленный институт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Внешний уникальный идентификатор удаленного института (корпоративного субъекта), связанного с данной записью.
Местное отделение	Список выбора	30	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Объединенный	Логическое значение	1	Нет
Дата открытия	Дата	Не применимо.	Нет
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Портфель: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Основной субъект	Логическое значение	1	Нет
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля держателей финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом держателей финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям финансовых субъектов.

Имя поля держателей финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Корпоративный субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.

Имя поля держателей финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель финансового субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель финансового субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Имя держателя финансового субъекта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Дата объединения	Дата	Не применимо.	Нет
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Основной контакт	Логическое значение	1	Нет
Роль	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля активов финансового субъекта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом активов финансовых субъектов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по активам финансовых субъектов.

Имя поля активов финансового субъекта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Имя активов финансового субъекта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый продукт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Производительность	Текст	22	Нет.
Дата закупки	Дата/время	Не применимо	Нет
Закупочная цена	Валюта	22	Нет.
Количество	Число	22	Нет.
Значение	Валюта	22	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля финансового плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых планов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Финансовый план

Информация в следующей таблице относится только к финансовому плану.

Имя поля финансового плана	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Утверждено контактом	Логическое значение	1	Нет
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Контакт	Текст	15	Нет.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.

Имя поля финансового плана	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Название финансового плана	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Портфель	Текст	15	Нет.
Портфель: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Отправить контакту	Логическое значение	1	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля финансового продукта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом финансовых продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Указания по типам полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовому продукту.

Имя поля финансового продукта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Категория	Список выбора	30	Нет.
Класс	Список выбора	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Текущая цена	Валюта	20	Нет
Последнее обновление текущей цены	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор финансового продукта	Текст	50	Нет.
Название финансового продукта	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

Имя поля финансового продукта	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Обзор финансового продукта	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Идентификатор продукта MDM	Текст	50	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский финансовый продукт	Текст	15	Нет.
Родительский финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор родительского финансового продукта, связанного с данной записью.
Родительский финансовый продукт: Идентификатор системы	Текст	50	Называется также внешним уникальным идентификатором.
Источник цены	Текст	50	Называется также источником текущей цены.
Каталог продуктов	Текст	250	Нет
URL продукта	Текст	250	Нет
Подкласс	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля финансовых транзакций: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом финансовых планов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к финансовым транзакциям.

Имя поля финансовых транзакций	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата/время	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового субъекта, связанного с данной записью.
Финансовый продукт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

Имя поля финансовых транзакций	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Финансовый продукт: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Родительская финансовая транзакция	Текст	15	Нет.
Родительская финансовая транзакция: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор финансового продукта, связанного с данной записью.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Количество	Число	22	Нет.
Дата и время транзакции	Дата/время		Нет
Идентификатор транзакции	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Период транзакции	Текст	50	Нет.
Цена сделки	Валюта	22	Нет.
Источник транзакции	Текст	50	Нет.
Тип транзакции	Список выбора	30	Нет.
Значение	Валюта	22	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля страхования собственности: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о страховании собственности в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по страхованию собственности.

Имя поля страхования собственности	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Сумма	Валюта	22	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

Имя поля страхования собственности	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.
Последовательность	Число	22	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Тип	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля отчета об аудите запасов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отчетов об аудите запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Отчет об аудите запасов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Комментарии	Примечание	255	Нет
Дата завершения	Дата/время	7	Нет
Период учета запасов	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта периода учета запасов.
Основание	Список выбора	30	Нет.
Дата отчета	Дата/время	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля периода учета запасов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом периодов учета запасов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Период учета запасов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Активно	Логическое значение	1	Это поле указывает, активен или неактивен период учета запасов.
Дата окончания	Дата/время	7	Если период учета запасов является активным, это поле пустое.
Выверено	Логическое значение	1	Это поле указывает, выверен или нет период учета запасов.
Дата начала	Дата/время	7	Начальная дата периода учета запасов.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля участвующей стороны: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных участвующей стороны в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по участвующим сторонам.

Имя поля участвующей стороны	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Требование	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Требование: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Контакт	Текст	15	Заранее заданное поле для соответствующей записи. Поле "Контакт" образуется путем соединения имени и фамилии контакта.
Контакт: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Описание травмы	Текст	16350	Если поле описания в файле импорта содержит значение длиной более 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Остальные символы добавляются к связанным примечаниям, длина каждого из которых не может превышать 16350 символов.
Сводка по травме	Текст	250	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Имя участвующей стороны	Текст	50	Нет.
Местоположение	Список выбора	30	Нет.
Владелец	Текст	15	Владелец записи

Имя поля участвующей стороны	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Роль	Список выбора	30	Заранее заданное поле для соответствующей записи.
Роль в ДТП	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля зацепок: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом зацепок в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Псевдоним	Текст	50	Нет.
Годовая выручка	Валюта	15	Нет.
Приблизительный доход	Валюта	15	Это сумма приблизительного годового дохода
Связанный субъект	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Связанный контакт	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").
Связанная регистрация сделки	Текст	100	Нет.
Связанная регистрация сделки: внешний идентификатор	Текст	50	Нет.
Связанная возможность	Не применимо	Не применимо	В данное время импорт в это поле невозможен. Его значение можно задать только непосредственно в приложении (на странице "Редактирование зацепки").
Адрес выставления счетов 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Адрес выставления счетов 2, 3	Текст	100 символов на каждый	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О странах и отображении адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Город выставления счетов	Текст	50	Нет.
Страна выставления счетов	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Выставление счетов: почтовый ящик/номер	Текст	30	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
отделения			элементы адреса: Колония/квартал, код CEDEX, адрес 4, URB и населенный пункт (см. О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Область выставления счетов	Текст	30	Если файл содержит адреса за пределами США, в этом поле надлежит отображать следующие элементы адреса (или другие эквиваленты штатов США): мексиканский штат, бразильский штат, округ, часть территории, остров, префектура, регион, эмират, область.
Штат США выставления счетов	Список выбора	2	Допустимые значения по умолчанию: стандартные сокращенные обозначения всех штатов США из двух заглавных букв. В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля.
Выставление счетов: почтовый индекс	Текст	50	Нет.
Кампания	Не применимо	Не применимо	Это значение задается при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Невозможно напрямую задавать значения поля "Кампания" в данных импорта.
Внешний идентификатор кампании	Текст	30	Нет.
№ сотового телефона	Телефон	40	Нет
Компания	Текст	100	Нет.
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Создано	Не применимо	Не применимо	В текущей версии невозможно задать значение этого поля в процессе импорта. Значение задается

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			автоматически средствами приложения.
Дата рождения	Дата	Не применимо.	Нет
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Электронная почта	Текст	100	Нет.
Ожидаемая дата закрытия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Имя	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Имя Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Фамилия Furigana	Текст	50	Эквивалент Furigana для Kanji (только для японского языка).
Отрасль	Список выбора	50	В Oracle CRM On Demand не допускается изменение допустимых значений этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что данные импорта соответствуют допустимым значениям этого поля. Существует также возможность для администратора Oracle CRM On Demand создать нестандартное поле "Зацепка", содержащее допустимые значения, которые предположительно содержатся в данных импорта. Это позволит пользователю импортировать данные вместо этого поля в нестандартное поле.

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			Допустимые значения по умолчанию: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание", "Дальняя связь"
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Должность	Текст	75	Нет.
Фамилия	Текст	50	Это поле по умолчанию является обязательным. Перед импортом убедитесь в том, что в записях присутствуют значения этого поля.
Валюта зацепки	Текст	20	Нет
Изменено	Не применимо	Не применимо	В данное время невозможно задать значение этого поля при импорте. Его значение задается приложением автоматически.
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Значениями по умолчанию являются: "Г-жа", "Г-н", "Гг." и "Д-р".
Не писать по электронной почте	Флажок	Неприменимо	Нет
Следующий шаг	Текст	250	Нет.
Число работников	Целое число	15	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Владелец	Электронная почта	50	Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт. Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.
Потенциальная выручка	Валюта	15	Нет.
Основной телефон	Телефон	40	Нет
Интерес к продукту	Текст	100	Нет.
Профессия	Текст	50	Указанная профессия или занятость
Оценка	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: А, В, С и D
Переназначение владельца зацепки	Не применимо	Не применимо	Это значение задается для всех зацепок в определенном импорте при использовании Помощника импорта зацепок Oracle CRM On Demand. Оно определяет, назначаются ли импортируемым зацепкам новые владельцы в соответствии с определенными в данной компании правилами назначения зацепок.
Рекомендовавший	Список выбора	101	Нет
Продавец	Список выбора	30	Нет.
Внешний идентификатор продавца	Текст	30	Нет.
Источник	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Реклама", "Прямая почтовая рассылка", "Электронная почта", "Событие - семинар", "Событие - выставка-продажа", "Событие - другое", "Список - приобретенные", "Список - арендованные", "Рекомендация - работник", "Рекомендация - внешний источник", "Веб-сайт" и "Другое"
Статус	Не применимо	Не применимо	Пользователи не могут редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения

Зацепка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			должны в точности соответствовать допустимым значениям и должны соответствовать бизнес-логике.
Веб-сайт	Текст	100	Нет.
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля зацепок](#) (на стр. 191)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля запроса ФРР: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов фонда развития рынка в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запрос фонда развития рынка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Предварительно утвержденная сумма	Число	22	Общая сумма, которую владелец торговой марки утвердил для операций маркетинга.
Запрошенная сумма	Число	22	Общая сумма, которую партнер запрашивает на операцию маркетинга.
Статус утверждения	Varchar	30	Текущий статус утверждения запроса ФРР.
Утверждающий	Varchar	15	Имя текущего утверждающего.
Кампания	Varchar	15	Кампания, с которой связан ФРР.

Запрос фонда развития рынка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Категория	Varchar	30	Категория, к которой относится запрос ФРР.
Дата решения по заявлению на выплату	Дата	7	Дата принятия решения по данному требованию.
Статус заявления на выплату	Varchar	30	Указывает статус заявления на выплату в ФРР.
Описание	Varchar	250	Нет
Дата срока окончания	Дата	7	Дата, к которой должен быть обработан запрос.
Дата окончания	Дата и мировое координированное время	7	Дата и время окончания операции маркетинга.
Окончание срока действия	Дата/время (UTC)	7	Дата, после которой запрос ФРР считается недействительным.
Фонд	Varchar	15	Имя фонда, связанного с запросом ФРР.
Последний утверждающий	Varchar	15	Имя лица, которое последним утверждало запрос.
Валюта запроса ФРР	Varchar	20	Нет
Цель маркетинга	Varchar	30	Основание проведения маркетингового мероприятия, связанного с запросом ФРР.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Организация партнера владельца	Varchar	15	Организация партнера, у которого работает владелец.
Программа партнерства	Varchar	15	Программа партнерства, с которой связан запрос.
Дата предварительного утверждения	Дата	7	Дата и время предварительного утверждения запроса ФРР.
Главная организация партнера	Varchar	15	Компания партнера, которая занимается запросом ФРР.
Код основания	Varchar	30	Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.
Регион	Varchar	30	Регион, для которого создается запрос ФРР.

Запрос фонда развития рынка по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата запроса	Дата	7	Дата и время создания запроса ФРР.
Имя запроса	Varchar	50	Имя запроса ФРР.
Дата начала	Дата/время (UTC)	7	Дата и время начала операции маркетинга.
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Мировое координированное время (дата)	7	Дата и время отправки запроса.
Общая утвержденная сумма заявления на выплату	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.
Общая запрошенная сумма заявления на выплату.	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля ответа на сообщение: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом ответов на сообщения в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля ответа на сообщение по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	15	Нет

Имя поля ответа на сообщение по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Операция	Текст	15	Нет
Примечания	Текст	250	Нет
Контакт	Текст	15	Нет
Включить контроль	Логическое значение	1	Нет
Время окончания	Дата/время	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
План	Текст	15	Нет
Позиция плана	Текст	15	Нет
Ответ	Текст	30	Нет
Раздел	Текст	100	Нет
Порядковый номер	Числовой	22	Нет
Время начала	Дата/время	7	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Настройка ответов на сообщения](#) (на стр. 153)

Позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом планов обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Это поле описывает целевую аудиторию для данного плана обмена сообщениями, например, хирургов-кардиологов.
Код	Текст	50	Это поле отслеживает планы обмена сообщениями в различных идентификаторах строки. Например, если пересматривается план обмена сообщениями, в этом поле создается копия плана обмена сообщениями с увеличенным номером версии.
Обязательная публикация	Логическое значение	1	Когда это поле выбрано, отображается сообщение публикации.
Включить контроль	Логическое значение	1	Нет
Окончание срока действия	Дата/время	7	Дата окончания для плана обмена сообщениями.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Блокировка последовательности	Логическое значение	1	Это поле блокирует план обмена сообщениями, не позволяя пользователям изменять последовательность или удалять сообщения из плана обмена сообщениями.
Имя	Текст	200	Имя плана обмена сообщениями или индивидуализированного плана обмена сообщениями.
Приоритет	Число	22	Нет.
Дата выпуска	Дата/время	7	Дата выпуска плана обмена сообщениями.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Сегмент	Текст	50	Это поле описывает сегмент рынка; то есть группу организаций, для которых предназначен план обмена сообщениями, например, сторонние больницы. Здесь показаны рекомендуемые планы обмена сообщениями для торговых представителей, полезные при планировании ими телефонных звонков.
Оболочка	Текст	30	Когда планировщик обмена сообщениями открыт для редактирования или предварительного просмотра, макет плана обмена сообщениями также отображается.
Дата начала	Дата/время	7	Нет
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию для этого поля: утверждено, выполняется, отклонено, выпущено, отправлено.
Тип	Текст	30	Допустимые значения по умолчанию для этого поля: запуск продукта и целевой обмен сообщениями.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Планы обмена сообщениями](#) (на стр. 561)

Поля позиции плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand.

Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля позиции	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Нет.
Описание	Текст	255	Нет
Сообщение публикации	Логическое значение	1	Нет
Отображаемое имя	Текст	100	Нет.
Имя	Текст	100	Нет.
Родительский план обмена сообщениями	Текст	30	План обмена сообщениями состоит из ряда позиций плана. Поле "Родительский план обмена сообщениями" - план обмена сообщениями, которому принадлежит позиция плана обмена сообщениями. Поле "Родительский план обмена сообщениями" связан с именем поля для записи плана обмена сообщениями.
Оценка	Список выбора	30	Нет.
Порядковый номер	Число	22	Нет.
Имя решения	Текст	30	Нет.
Заметки докладчика	Текст	2000	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сводка	Текст	2000	Нет
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Позиции плана обмена сообщениями](#) (см. "Позиции плана сообщений" на стр. 568)

Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом отношений между позициями плана обмена сообщениями в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

План обмена сообщениями по умолчанию Имя поля отношений между позициями	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Аудитория	Текст	1000	Нет.
Описание	Текст	255	Нет
Отображаемое имя	Текст	100	Нет.
Имя	Текст	100	Нет.
Родительский план обмена сообщениями	Текст	15	Нет.
Оценка	Список выбора	30	Нет.
Порядковый номер	Число	22	Нет.
Имя решения	Текст	30	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Сводка	Текст	2000	Нет
Тип	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Отношения между позициями плана обмена сообщениями](#) (см. "Отношения между позициями плана сообщений" на стр. 573)

Поля примечаний: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом примечаний в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля примечания по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Имя субъекта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор компании	Текст	30	Нет.
Название компании	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Имя контакта	Текст	255	Нет
Описание	Текст	16, 035	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Текст	100	Нет.
Личный	Флажок	Неприменимо	Нет
Внешний идентификатор запроса на обслуживание	Текст	30	Нет.
Число запросов на обслуживание	Число	15	Нет.
Тема	Текст	30	По умолчанию является обязательным полем

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля цели: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом целей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Указания по типам полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494).

Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартная цель Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Имя субъекта	Текст	15	Название субъекта, связанное с определенной целью.
Имя контакта	Текст	15	Имя контакта, связанное с определенной целью.
Валюта	Текст	20	Валюта, используемая для значений денежных средств цели.
Описание	Текст	2000	Поле описания для определенной цели.
Дата обмена	Дата/время	7	Дата, на которую к валюте применяется обменный курс.
Имя цели	Текст	30	Нет.
Целевая выручка	Текст	22	Намеченная выручка для цели.
Целевое задание	Число	22	В поле "Целевое задание" отображается количество единиц измерения для продаж, рецептов, коммерческих визитов и т. п. Это количество определяется полем "Целевые единицы".
Целевые единицы	Список выбора	30	Поле "Целевые единицы" определяет количество в поле "Целевое задание".
Родительская цель	Текст	15	Если определенная цель связана с родительской целью, это поле

Стандартная цель Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			позволяет объединить обе цели.
Период	Текст	15	Значение этого периода соответствует критериям, заданным пользователем в прогнозах в Oracle CRM On Demand.
Имя плана	Текст	15	Имя бизнес-плана, связанное с данной отдельной целью (необязательно).
Название продукта	Текст	15	Название продукта, связанного с целью.
Состояние	Список выбора	30	Статус цели.
Целевая группа	Текст	2000	Группа лиц, к которым применяется цель.
Тип	Список выбора	30	Тип цели. Значения определяются клиентом.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Цели](#) (на стр. 286)

Поля роли контакта для бизнес-возможности: подготовка импорта

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом ролей для контактов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля роли контакта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Роль покупателя	Список выбора	39	Допустимыми значениями по умолчанию являются: "Пользователь", "Оценщик",

Имя поля роли контакта по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			"Утверждающий", "Принимающий решение", "Пользователь и оценщик", "Пользователь и утверждающий", "Пользователь и принимающий решение", "Оценщик и утверждающий", "Оценщик и принимающий решение", "Неизвестно"
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет.
Имя контакта	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Текст	100	Нет.
Основной	Флажок	Неприменимо	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля контакта](#) (на стр. 233)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля возможности - подготовка импорта

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
-----------------------------------	------------	--------------------	-------------

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Текст	100	Обязательное поле по умолчанию.
Внешний идентификатор субъекта	Текст	30	Нет.
Местоположение субъекта	Текст	50	Нет.
Дата закрытия	Дата	7	Обязательное поле по умолчанию
Дилер	Список выбора	30	Специально для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Описание	Текст	16,350	Если длина поля "Описание" в импортируемом файле превышает 16350 символов, текст поля обрезается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются в связанные заметки, для каждой из которых макс. длина - 16350 символов.
Ожидаемая выручка	Валюта	15	Импорт невозможен. Значение, подсчитываемое как результат умножения поля потенциальной выручки на значение в поле "Вероятность".
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Прогноз	Флажок	Неприменимо	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Источник зацепки	Список выбора	30	Нет.
Марка	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Модель	Список выбора	30	Специально для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Изменено	Не применимо	Не применимо	В настоящее время невозможно задать значение этого поля во время импорта. Его значение устанавливается приложением автоматически.
Имя	Текст	100	Нет.
Следующий шаг	Текст	250	Нет

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта возможности	Список выбора	15	Только чтение
Валюта возможности	Текст	20	Нет
Имя возможности	Текст	100	Обязательное поле по умолчанию
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если при работе с программой "Помощник импорта" это поле не отображается на допустимое поле в импортируемом файле, полю "Владелец" во всех импортируемых записях присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p>
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: Низкий, Средний, Высокий
Вероятность (%)	Список выбора	3	<p>Допустимые значения по умолчанию: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Это поле должно всегда отображаться в макете. Если оно скрыто, возможны непредвиденные результаты.</p>
Интерес к продукту	Текст	100	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Основание для реализации/потери	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: База установок, Цена, Отношение, Опыт работы, Нет текущего проекта, Нет средств, Не подтверждено, Не реализовано - конкуренция, Не реализовано - нет решения, Другое
Переназначение возможности	Флажок	Неприменимо	Нет

Возможность по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Выручка	Валюта	15	Нет.
Этап продаж	Список выбора	50	Обязательное поле по умолчанию Поведение этого поля отличается от поведения большинства полей; для него не добавляются несоответствующие значения списка выбора, даже если они указаны при импорте. Импортируемые данные должны соответствовать допустимым значениям для этого поля. Если требуется фиксировать значения списка выбора из файла CSV, не соответствующие значениям списка выбора по умолчанию, добавьте их в приложении перед импортом данных. В противном случае отклоняется вся запись. Допустимые значения по умолчанию: Подтвержденная зацепка, Формирование концепции, Краткий список, Выбрано, Переговоры, Закрото/реализовано, Закрото/не реализовано.
Исходная кампания	Список выбора	30	Кампания, формирующая возможность.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: Отложено, Не реализовано, Реализовано.
Территория	Текст	50	Нет.
Общая стоимость активов	Валюта	15	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Общая сумма премии	Валюта	15	Специальное для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Год	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом записей продуктов для бизнес-возможностей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см.

"Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Число периодов	Целое число	3	Для периодической выручки поддерживается до 260 периодов. Время, охватываемое общим числом периодов, определяется заданной периодичностью (в поле "Частота"). Например, в случае недельной периодической выручки можно отслеживать выручку за пять лет.
Величина активов	Валюта	15	Нет.
Полное имя контакта	Текст	255	Нет
Контракт	Список выбора	30	Нет.
Описание	Текст	250	Ограничение длины: 250 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Прогноз	Флажок	Неприменимо	Нет
Частота	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Внешний идентификатор возможности	Текст	30	Нет.
Имя возможности	Список выбора	30	Пользователь не может редактировать этот список выбора.

Продукт по умолчанию для бизнес-возможности Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Владелец	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет.
Страховая премия	Валюта	15	Нет.
Вероятность (%)	Список выбора	22	Нет.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.
Название продукта	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Дата закупки	Дата	7	Нет
Закупочная цена	Валюта	15	Нет.
Количество	Число	15	Нет.
Серийный номер	Текст	100	Нет.
Дата отгрузки	Дата	7	Нет
Дата начала/закрытия	Дата	7	Нет
Состояние	Текст	30	Нет.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Гарантия	Список выбора	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля партнера: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом партнеров в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт партнеров.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Партнер по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Число врачей	Число	22	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Партнер субъекта	Текст	1	Нет.
Годовая выручка	Валюта	15	Нет.
Адрес выставления счетов 1	Текст	200	Нет.
Адрес получателя счета 2	Текст	100	Нет.
Адрес получателя счета 3	Текст	100	Нет.
Город выставления счетов	Текст	50	Нет.
Страна выставления счетов	Список выбора	30	Нет.
Выставление счетов: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Нет.
Выставление счетов: область	Текст	50	Нет.
Выставление счетов: штат США	Список выбора	2	В этом поле указывается стандартное сокращенное название штата США из

Партнер по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			двух букв, например IA (Айова).
Выставление счетов: почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Частота вызовов	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Менеджер канала	Текст	50	Нет.
Дата проверки соответствия требованиям	Дата/время (UTC)	7	Дата, на которую назначен пересмотр статуса соответствия требованиям.
Статус соответствия требованиям	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Описание	Текст	255	Нет.
Опыт	Текст	30	Этот список выбора можно редактировать.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Имя Furigana	Текст	100	Нет.
Номер отрасли здравоохранения	Текст	30	Идентификационный номер лечебного учреждения (HIN).
Отрасль	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. По умолчанию он содержит следующие значения: "Автотранспорт", "Энергетика", "Финансовые услуги", "Передовая технология", "Производство", "Другое", "Лекарственные препараты", "Розничная торговля", "Обслуживание" и "Дальняя связь".
Тип влияния	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Дата выполнения последнего назначения	Дата/время (UTC)	7	Нет.
Дата представления последнего назначения	Дата/время (UTC)	7	Нет.
Дата последнего обращения	Дата/время (UTC)	7	Нет.

Партнер по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Местоположение	Текст	50	Нет.
Основной номер факса	Телефон	40	Нет
Основной номер телефона	Телефон	40	Нет
Потенциал рынка	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Сегмент рынка	Список выбора	30	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать.
Доля рынка	Число	Неприменимо	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Этот список выбора можно редактировать. Число должно быть в диапазоне от нуля (0) до 100.
Максимальное число пользователей	Целое число	Неприменимо	Нет.
Число работников	Целое число	22	Нет.
Исходная организация партнера	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. В нем содержится значение допустимого партнера.
Владелец	Текст	50	В этом поле содержится имя текущего владельца данной записи.
Организация партнера владельца	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения.
Валюта партнера	Список выбора	15	Этот список выбора доступен только для чтения. Данное значение должно совпадать с существующим значением текущей валюты партнера.
Уровень партнера	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Имя партнера	Текст	100	Это имя партнера.
Статус организации партнера	Список выбора	30	В этом поле указывается, является ли партнер активной или неактивной организацией Управления отношениями с партнерами (PRM). В случае активного статуса для

Партнер по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			организации партнера автоматически создается книга. В нее автоматически добавляются пользователи организации. Эта книга используется только при установлении отношений между партнерами в связанной позиции "Отношение между партнерами" для поля записи партнера. Этот список выбора можно редактировать.
Преискурент	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются имена преискурентов.
Тип "Основной партнер"	Список выбора	30	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значениями по умолчанию являются типы партнеров, связанные с данным партнером.
Главная организация партнера	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является значение партнера.
Приоритет	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Открытое акционерное общество	Флажок	Неприменимо	Нет.
Ранжирование	Число	22	Нет.
Переназначить субъект	Флажок	Неприменимо	В этом поле указывается, что субъект следует переназначить. Если этот флажок установлен и соответствующая функция включена менеджером или администратором компании, к данной записи субъекта при импорте применяются правила автоматического назначения.
Ссылка	Флажок	Неприменимо	Этот флажок следует установить при наличии соглашения, разрешающего передавать перспективным клиентам ссылку на данный субъект.
Ссылка на	Дата	Не	Нет

Партнер по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
		применимо.	
Регион	Список выбора	25	Этот список выбора можно редактировать. Допустимые значения по умолчанию: "Восток", "Запад" и "Центр".
Маршрут	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Адрес доставки 1	Текст	200	Нет.
Адрес получателя товара 2	Текст	100	Нет.
Адрес получателя товара 3	Текст	50	Нет.
Город доставки	Текст	50	Нет.
Страна доставки	Список выбора	30	Нет.
Доставка: почтовый ящик/номер отделения	Текст	30	Нет.
Область доставки	Текст	50	Нет.
Доставка: штат США	Список выбора	2	В этом поле указывается стандартное сокращенное название штата США из двух букв, например IA (Айова).
Доставка: почтовый индекс	Текст	30	Нет.
Исходная кампания	Список выбора	100	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя исходной кампании, в которой был создан данный субъект.
Состояние	Список выбора	30	Этот список выбора можно редактировать.
Территория	Список выбора	50	Этот список выбора доступен только для чтения. Его значением по умолчанию является имя территории.
Веб-узел	Текст	100	Нет.
Выручка с начала года	Валюта	22	Относится к Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Это значение за период с начала года.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля организации плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом организаций плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля организации плана по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Субъект	Список выбора	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта организации.
Бизнес-план	Список выбора	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.
Основная организация плана	Логическое значение	1	Указывает, является ли организация основной организацией.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Организации плана](#) (см. "Компании плана" на стр. 292)

Поля контакта плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом контактов плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Контакты плана по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Бизнес-план	Список выбора	15	Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта бизнес-плана.
Контакт	Список выбора	15	Ссылочное поле, содержащее идентификатор объекта контакта.
Основной контакт плана	Логическое значение	1	Указывает, является ли контакт основным контактом.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Контакты плана](#) (на стр. 296)

Поля сделки плана: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом сделок плана в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Сделка плана по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Бизнес-возможность	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта возможности.
Бизнес-план	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора объекта бизнес-плана.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Сделки плана](#) (на стр. 300)

Поля полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по полисам.

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Состояние выставления счетов	Список выбора	30	Нет.
Корпоративный субъект	Текст	15	Нет.
Корпоративный субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Кампания	Текст	15	Нет.
Кампания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Дата отмены	Дата	Не применимо	Нет
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата начала действия	Дата	Не применимо	Нет

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Окончание срока действия	Дата	Не применимо.	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Номинал	Валюта	22	Нет.
Финансовый субъект	Текст	15	Нет.
Финансовый субъект: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Домохозяйство	Текст	15	Нет.
Домохозяйство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Дата срока платежа по счету-фактуре	Дата	Не применимо.	Нет
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Родительский полис	Текст	15	Нет.
Родительский полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор родительского полиса, связанного с данной записью.

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Номер полиса	Текст	50	Заранее заданное поле для соответствующей записи. Это поле называется также полем номера полиса.
Способ выплаты по полису	Список выбора	30	Нет.
Тип полиса	Список выбора	30	Нет.
Основное агентство	Текст	15	Нет.
Основное агентство: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Внешний уникальный идентификатор основного агентства (в поле "Корпоративный субъект" задано значение "Партнер"), связанного с данной записью.
Основной агент	Текст	15	Нет.
Основной агент: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Внешний уникальный идентификатор основного агента (контакта), связанного с данной записью.
Код изготовителя	Текст	50	Нет.
План ставки	Список выбора	30	Нет.
Статус ставки	Список выбора	30	Нет.
Источник рекомендации	Список	30	Нет.

Имя поля полиса	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
	выбора		
Состояние	Список выбора	30	Нет.
Субстатус	Список выбора	30	Нет.
Срок	Текст	50	Нет.
Общая сумма страховых взносов	Валюта	22	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля держателя полиса: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных о держателях полисов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля. Этот раздел относится к Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Информация в следующей таблице относится только к данным по держателям полисов.

Имя поля держателя полиса по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель корпоративного субъекта	Текст	15	Нет.
Держатель корпоративного субъекта: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Компания: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.

Имя поля держателя полиса по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Держатель контакта	Текст	15	Нет.
Держатель контакта: Внешний уникальный идентификатор	Текст	50	Нет.
Код валюты	Список выбора	20	Нет
Дата обмена	Дата	Не применимо	Нет
Внешний идентификатор системы	Текст	50	Нет.
Последнее внешнее обновление	Дата/время	Не применимо	Нет.
Внешний источник	Текст	50	Нет.
Держатель домохозяйства	Текст	15	Нет.
Держатель домохозяйства: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Процент держателя	Процентное значение	22	Нет.
Тип застрахованного лица	Список выбора	30	Нет.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Владелец: Внешний идентификатор системы	Текст	30	Нет.
Полис	Текст	15	Заранее заданные поля для соответствующей записи.
Полис: Внешний идентификатор системы	Текст	50	Внешний уникальный идентификатор полиса, связанного с данной записью.

Имя поля держателя полиса по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Имя держателя полиса	Текст	250	Заранее заданные поля для соответствующей записи.
Роль	Список выбора	30	Заранее заданные поля для соответствующей записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля портфелей: подготовка к импорту

ПРИМЕЧАНИЕ. Эта функция может быть недоступна в некоторых версиях приложения, поскольку она не является частью стандартного приложения.

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом субъектов портфеля в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта субъекта	Список выбора	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			значениям.
Номер субъекта	Текст	100	Нет.
Тип субъекта	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Договор страхования ренты", "Групповой полис", "401K", "Выписка чека", "ИУП", "Страхование жизни", "Взаимный фонд", "Сбережения", "Другое"
Годовая процентная ставка	Число	15	Нет.
Дата отмены/продажи	Дата	7	Нет
Предельная сумма кредита	Валюта	20	Нет
Дата начала действия	Дата	7	Нет
Окончание срока действия	Дата	7	Нет
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Номинал	Валюта	20	Нет

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Учреждение	Текст	100	Нет.
Расположение учреждения	Текст	50	Нет.
Сумма ссуды	Валюта	20	Нет
Погашение	Дата	7	Нет
Страховая премия	Валюта	20	Нет
Идентификатор основного владельца	Текст	50	Нет.
Продукт	Текст	50	Нет.
Дата закупки	Дата	7	Нет
Выручка	Валюта	20	Нет
Класс риска	Текст	50	Нет.
Состояние	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Активно", "Отложено", "Котировка", "Прервано" и

Имя поля субъекта портфеля по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
			"Закрето".
Срок	Число	20	Нет
Единица измерения срока	Список выбора	20	Допустимые значения по умолчанию: "День", "Неделя", "Месяц", "Год".
Общая стоимость активов	Валюта	20	Нет
Дата оценки	Дата	7	Нет
Внешний идентификатор учреждения	Текст	30	Связи учреждения с субъектом.
Внешний идентификатор продукта	Текст	30	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Портфели](#) (на стр. 587)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля прейскуранта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом прейскурантов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Прейскурант по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта	Varchar	20	Валюта прейскуранта.
Описание	Varchar	255	Нет.
Действительно с	Дата/время (UTC)	7	Дата, начиная с которой прейскурант вступает в силу.
Действительно по	Дата/время (UTC)	7	Дата окончания действия прейскуранта.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Имя прейскуранта	Varchar	50	Нет.
Статус	Varchar	30	Текущий статус прейскуранта: "Выполняется", "Опубликовано" и т. п.
Тип	Varchar	30	Тип прейскуранта.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля позиции строки прейскуранта: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом позиций строк прейскурантов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Позиция строки прейскуранта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
---	------------	--------------------	-------------

Позиция строки прейскуранта по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание	Varchar	255	Нет.
Действительно с	Дата/время (UTC)	7	Дата, начиная с которой прейскурант вступает в силу.
Действительно по	Дата/время (UTC)	7	Дата окончания действия прейскуранта.
Цена по прейскуранту	Число	22	Цена продукта.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи
Прейскурант	Varchar	15	Имя прейскуранта, с которым связана данная позиция строки.
Тип цены	Varchar	30	Тип цены позиции строки: например, стандартная.
Продукт	Varchar	15	Продукт, определяемый позицией строки прейскуранта.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля категории продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей категорий продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля получателей компании по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Имя категории	Текст	100
Родительская категория	Текст	100

Имя поля получателей кампании по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний идентификатор родительского продукта	Текст	30
Описание	Текст	16,350

Поля продуктов: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом продуктов в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Кузов	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Значения по умолчанию: "Купе", "Салон", "Кабриолет", "Хэтчбэк", "Универсал", "Седан"
Категория	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Фургон", "Тягач", "Внедорожник", "Внутр.", "Тяжелый грузовик", "Внешн.", "Электрооборудование", "Трансмиссия", "Легкий грузовик", "Легковой автомобиль"
Контроль	Флажок	Неприменимо	Нет
Цена по счету-фактуре дилера	Валюта	15	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Дверца	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Допустимые значения по умолчанию: "3 двери", "2 двери", "4 двери"
Двигатель	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Отслеживание номера лота	Флажок	Неприменимо	Нет
Марка	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Модель	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Заказ разрешен	Флажок	Неприменимо	Нет
Родительский продукт	Текст	100	Нет.
Артикул	Текст	50	Нет.
Тип цены	Список выбора	30	Нет.
Категория продукта	Текст	100	Нет.
Валюта продукта	Валюта	15	Нет.
Название продукта	Текст	100	По умолчанию является обязательным полем
Тип продукта	Список выбора	30	Нет.
Модификация	Список выбора	30	Нет.
С серийным номером	Флажок	Неприменимо	Нет
Состояние	Список выбора	30	Нет.

Продукт по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Подтип	Список выбора	30	Нет.
Класс терапевтического воздействия	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Трансмиссия	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Отделка салона	Список выбора	30	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Тип	Список выбора	30	Нет.
Год	Число	50	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля отказа от ответственности для образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом данных отказа от ответственности для образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля отказа от ответственности для образцов	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Примечания	Текст	255	Это поле содержит дополнительную информацию для поля отказа от ответственности.
Число	Текст	15	Нет

Стандартное имя поля отказа от ответственности для образцов	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Текст отказа от ответственности	Текст	500	Это текст отказа от ответственности.
Конечная дата	Дата/время	7	Дата истечения срока отказа от ответственности.
Начальная дата	Дата/время	7	Дата истечения начала действия отказа от ответственности.
Статус	Список выбора	30	Значения для этого поля: "Активно", "Неактивно" и "Просрочено".

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля запасов образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запасов образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запасы образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Идентификатор отчета об аудите	Текст	15	Нет
Период учета запасов	Текст	15	Ссылочное поле, указывающее идентификатор объекта периода учета запасов.
Последняя общая инвентаризация	Число	22	Нет.
№ партии	Текст	15	Нет.

Запасы образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Входящее сальдо	Число	22	Нет.
Общая инвентаризация	Число	22	Нет.
Образец	Текст	15	Ссылочное поле, указывающее на образец продукта данных запасов.
Системный счетчик	Число	22	Нет.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Запасы образцов](#) (на стр. 511)

Поля партии образцов: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом партий образцов в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Партия образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Дата прекращения	Дата	7	Эта дата вычисляется следующим образом: дата окончания срока действия минус значение в поле дней сокращения (поле "Краткий формат дней недели"). Например, если указана дата окончания срока действия 31 января, а значение в поле дней сокращения равно 30, то датой завершения будет 1 января. Это означает, что партия образцов должна быть использована в ближайшем будущем или возвращена в главный офис.

Партия образцов по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание	Текст	255	Описание партии.
Окончание срока действия	Дата	7	Дата окончания срока действия партии образцов.
Запасы по партии	Логическое значение	1	Это поле указывает, на каком уровне отслеживаются запасы: на уровне партии или уровне продукта.
№ партии	Текст	100	Имя партии.
Заказ разрешен	Логическое значение	1	Это поле указывает, может ли быть заказана данная партия.
Уровень продукта	Число	22	Нет.
Образец	Текст	15	Название продукта.
Дни сокращения	Число	22	Число дней опережения
Дата начала	Дата	7	Начальная дата партии образцов.
ЕИ	Текст	30	Единица измерения

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Партии образцов](#) (на стр. 550)

Поля транзакций с образцами: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом транзакций с образцами в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
--	------------	--------------------	-------------

Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Число отправленных пакетов	Число	22	Число отправляемых пакетов при передаче транзакций с образцами.
Число полученных пакетов	Число	22	Число пакетов, которые были получены при передаче транзакций с образцами.
Основание корректировки	Список выбора	30	Значения по умолчанию для этого поля: субъективная ошибка, хищение, начальное число, потеряно, найдено и запрос.
Комментарии	Текст	255	Поле описания.
Дата	Дата/время	7	Дата транзакции.
Ожидаемая дата прибытия	Дата/время	7	Нет
Ожидаемая дата доставки	Дата/время	7	Нет
Из транзакции	Текст	15	Нет.
Период учета запасов: начальная дата	Дата/время	7	Нет
Период учета запасов: дата окончания	Дата/время	7	Нет
№ счета-фактуры	Текст	15	Нет.
Имя	Текст	50	Нет.
Родительская транзакция	Текст	15	Нет.
Дата получения	Дата/время	7	Нет
Корневая транзакция	Текст	15	Нет
Состояние	Список выбора	30	Значения по умолчанию: выполняется, в пути, скорректировано, обработано и обработано с расхождениями.
Дата отправки	Дата/время	7	Нет

Транзакции с образцами по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Учетный номер	Текст	15	Нет.
Перенос в	Текст	15	Нет.
Тип	Список выбора	30	Значения по умолчанию: перенос в, перенос из, образец потерян, корректировка запасов и выплаты.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля запросов на обслуживание: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом запросов на обслуживание в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Организация	Текст	100	Нет
Внешний идентификатор организации	Текст	30	Нет
Область	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Продукт", "Установка", "Техобслуживание", "Обучение", "Другое"
Причина	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Нечеткие инструкции", "Требуется обучение пользователя", "Существующий вопрос", "Новый вопрос", "Другое"

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Закрыто	Время	Дата/время	Нет
Контакт	Текст	255	Нет
Внешний идентификатор контакта	Текст	30	Нет
Дилер	Список выбора	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Описание	Текст	16,350	Если поле описания в файле импорта по длине превышает 16350 символов, оно усекается до 16252 символов. Оставшиеся символы добавляются к связанным примечаниям, каждое из которых имеет максимальную длину 16350 символов.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет
Время открытия	Дата/время	7	Нет
Владелец	Электронная почта	50	<p>Данные в файле должны соответствовать идентификатору существующего пользователя Oracle CRM On Demand для входа в систему. Если это поле в записи не содержит допустимого значения (в частности, при отсутствии значения), ему присваивается идентификатор для входа в систему, назначенный тому пользователю, который выполняет импорт.</p> <p>Если это поле не отображено на допустимое поле файла импорта, при выполнении помощника импорта параметру "Владелец" присваивается идентификатор регистрации пользователя, который выполняет импорт для всех импортируемых записей.</p>

Стандартное имя поля запроса на обслуживание	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний идентификатор владельца	Текст	30	Нет
Главная организация партнера	Varchar	15	Нет
Приоритет	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: 1 - СРОЧНО, 2 - высокий, 3 - средний, 4 - низкий
Продукт	Список выбора	100	Нет
Переназначение владельца	Флажок	Неприменимо	Нет
Обслуживающий дилер	Текст	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Источник	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Телефон", "Веб", "Электронная почта", "Факс"
Валюта 30	Текст	20	Нет
Номер запроса на обслуживание	Текст	64	Нет
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Открыто", "Отложено", "Закрыто", "Открыто - передано в вышестоящую инстанцию", "Отменено"
Тема	Текст	250	Нет
Тип	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Вопрос", "Выпуск", "Запрос на усовершенствование", "Другое"
Транспортное средство	Текст	100	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля запросов на обслуживание](#) (на стр. 313)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля подписи: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом подписей в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Подпись по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Идентификатор действия	Текст	15	Нет.
Имя контакта	Текст	50	Нет.
Фамилия контакта	Текст	50	Нет.
Текст отказа от ответственности	Текст	500	Нет
Текст заголовка	Текст	800	Нет
Имя торгового представителя	Текст	50	Нет.
Фамилия торгового представителя	Текст	50	Нет.
Элемент управления "Подпись"	Текст	16000	Это поле содержит координаты x и y подписи.
Дата подписи	Дата	7	Нет

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля решений: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом решений в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Решение по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Нет.
Часто задаваемые вопросы	Текст	250	Нет
Идентификатор интеграции	Текст	30	Нет.
Категория продукта	Список выбора	100	Нет.
Опубликовано	Список выбора	1	Допустимыми значениями по умолчанию являются "Y" (да) и "N" (нет). Эти значения должны вводиться на английском языке вне зависимости от параметров языка.
Количество запросов на обслуживание	Целое число	22	Нет.
Валюта решения	Список выбора	20	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Сведения о решении	Текст	16,000	Нет
Оценка решения	Число	15	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Статус	Список выбора	30	Допустимые значения по умолчанию: "Проект", "Утверждено", "Устарело"
Заголовок	Текст	100	По умолчанию является обязательным полем

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах:

- [Поля решений](#) (см. "Поля решения" на стр. 322)
- [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)

■ **Импорт данных** (на стр. 1650)**Поля продукта с особой ценой: подготовка к импорту**

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом продуктов с особой ценой в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Продукт с особой ценой по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Авторизованная стоимость	Число	22	Цена партнера, по которой ведутся переговоры относительно запроса особой цены.
Имя конкурента	Varchar	100	Имя конкурента для запроса.
Партнер конкурента	Varchar	100	Имя партнера конкурента.
Продукт конкурента	Varchar	100	Название продукта конкурента.
Цена продукта конкурента.	Число	22	Цена для продукта конкурента.
Валюта	Varchar	20	Нет
Описание	Varchar	250	Нет
Предложенная изготовителем розничная цена	Число	22	Предложенная изготовителем розничная цена в используемой валюте.
Другие сведения о конкурентах	Varchar	250	Любые другие сведения относительно предложений конкурентоспособных продуктов, например, обоснование особых цен и так далее.
Продукт	Varchar	15	Имя продукта в запросе особой цены.
Стоимость закупки	Число	22	Цена, которую партнер первоначально заплатил для покупки продукта.
Количество	Число	22	Ожидаемое количество продуктов, которые будут проданы по этому запросу.

Продукт с особой ценой по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Запрошенная стоимость	Число	22	Сниженная цена, которую запрашивает партнер.
Запрошенная конечная цена	Число	22	Цена перепродажи, по которой партнер хотел продать продукт.
Запрос особых цен	Varchar	15	Запрос особых цен, с которым связан этот продукт с особой ценой.
Предложенная конечная цена	Число	22	Цена перепродажи, предложенная владельцем торговой марки.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля запроса особых цен: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом запросов особых цен в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Приведенную ниже информацию об импорте необходимо просмотреть перед импортом данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Статус утверждения	Varchar	30	Статус утверждения для запроса особых цен.
Утверждающее лицо	Varchar	15	Имя утверждающего.
Дата разрешения	Дата/время (UTC)	7	Дата и время утверждения запроса особых цен.
Дата решения по заявлению на выплату	Дата	7	Дата принятия решения по данному требованию.
Состояние требования	Дата	7	Статус заявления на особые цены.

Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Валюта	Varchar	20	Валюта запроса особых цен.
Регистрация сделки	Varchar	15	Регистрация сделки, которая связана с запросом особых цен.
Описание	Varchar	15	Нет.
Дата срока окончания	Дата	7	Дата, к которой должен быть обработан запрос.
Конечный заказчик	Varchar	15	Заказчик для запроса. Если запрос связан со сделкой, то можно выбрать организацию сделки.
Дата окончания	Мировое координированное время (дата)	7	Дата и время, после которых особая цена не действует.
Фонд	Varchar	15	Имя фонда, связанного с запросом особых цен.
Последний утверждающий	Varchar	15	Имя лица, которое последним утверждало запрос.
Бизнес-возможность	Varchar	15	Сделка, с которой связан запрос.
Исходная организация партнера	Varchar	15	Партнер, подавший запрос особых цен.
Владелец	Varchar	15	Владелец записи.
Организация партнера владельца	Varchar	15	Организация партнера, у которого работает владелец.
Программа партнерства	Varchar	15	Программа партнерства, с которой связан запрос.
Главная организация партнера	Varchar	15	Компания партнера, которая занимается запросом особых цен.
Код основания	Varchar	30	Причина возвращения или отклонения запроса особых цен.
Дата запроса	Дата	7	Дата и время создания запроса особых цен.
Имя запроса	Varchar	50	Имя запроса.
Дата начала	Дата/время (UTC)	7	Дата и время начала действия особой цены.

Запрос особых цен по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Статус отправки	Varchar	30	Статус отправки (не отправлено, отправлено или отозвано).
Дата отправки	Дата/время (UTC)	7	Дата и время отправки запроса.
Общая разрешенная сумма	Число	22	Общая сумма, на которую оформляется разрешение.
Общая запрошенная сумма	Число	22	Общая сумма, которую запрашивал партнер.
Общая утвержденная сумма требования	Число	22	Общая сумма, которая была утверждена для партнера по заявлению на выплату.
Общая запрошенная сумма заявления на выплату.	Число	22	Общая сумма, которая была запрошена партнером в заявлении на выплату.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля контактов задач: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между контактом и задачей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля контакта задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Полное имя контакта	Текст	60
Внешний идентификатор	Текст	30

Имя поля контакта задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
контакта		
Внешний идентификатор задачи	Текст	30

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Пользовательские поля задач: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом связи между пользователем и задачей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля пользователя задачи по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Идентификатор пользователя	Текст	50
Внешний идентификатор задачи	Текст	30
Внешний идентификатор пользователя	Текст	30

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)

■ [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Поля позиции в операции: подготовка к импорту

В следующей таблице приведена подробная информация о настройке файла CSV перед импортом позиций транзакций в Oracle CRM On Demand. Эта информация дополняет рекомендации, приведенные в разделе [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 1494). Перед импортом данных необходимо просмотреть приведенную ниже информацию об импорте.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Стандартная позиция транзакции Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Комментарии
Описание	Текст	250	Описание позиции транзакции.
Период учета запасов	Текст	15	Нет.
Номер строки	Число	22	Уникальный номер, связанный с записью заголовка транзакции.
№ партии	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора партии образцов.
Количество	Число	22	Количество образцов, связанное с позицией транзакции.
Образец	Текст	15	Имя образца, указанное в позиции транзакции. Необходимо задокументировать все образцы.
Отгруженное количество	Число	22	Количество образцов, отгруженных как позиция транзакции.
№ транзакции	Текст	15	Ссылочное поле для хранения идентификатора транзакции с образцами.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

Пользовательские поля: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом пользователей в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Псевдоним	Текст	50	Обязательное поле по умолчанию
Адрес пользователя 1	Текст	200	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Адрес пользователя 2, 3	Текст	100	Описание соответствия полей адреса для различных стран см. в разделе О соответствии стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)
Город пользователя	Текст	50	Нет.
Страна пользователя	Список выбора	30	Допустимыми значениями по умолчанию являются названия всех стран мира. Допустимое значение для США: "USA". В данном приложении не разрешено изменение допустимых значений для этого поля. Перед импортом убедитесь в том, что импортируемые данные соответствуют допустимым значениям для этого поля (см. раздел О соответствии адресов в разных странах (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457)).
Почтовый ящик/номер отделения пользователя	Текст	30	Нет.
Провинция пользователя	Текст	50	Для Канады см. раздел Отображение стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457). Однако это поле не является полем списка выбора.

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
Штат США пользователя	Список выбора	2	Список допустимых значений для штатов США см. в разделе Отображение стран и адресов (см. "О странах и сопоставлении адресов" на стр. 1457).
Почтовый индекс пользователя	Текст	30	Нет.
№ сотового телефона	Телефон	40	Нет
Валюта	Текст	50	Это поле задается на уровне компании, следовательно, пользователь не может импортировать это поле или изменить его значения в списке выбора.
Отдел	Текст	75	Нет
Подразделение	Текст	75	Нет
Электронная почта	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"	Флажок	Неприменимо	В случае установки этого флажка и сохранения пользователю передается сообщение электронной почты с временным паролем.
Номер работника	Число	30	Нет.
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30	Содержит внешний идентификатор импортируемой записи.
Имя	Текст	50	По умолчанию является обязательным полем
Предел утверждения для фонда	Число	22	Только для Oracle CRM On Demand High Tech Edition и Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Идентификатор интеграции	Текст	30	Идентификатор, используемый при интеграции с внешними системами.
Язык	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать стандартным допустимым значениям.
Фамилия	Текст	50	По умолчанию является обязательным

Пользователь по умолчанию Имя поля	Тип данных	Максимальная длина	Примечания
			полем
Местность	Текст	50	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
Отчество	Текст	50	Нет.
Г-н/г-жа	Список выбора	15	Нет.
Получатель отчета	Текст	Не применимо	Это поле вычисляется на основании имени и фамилии менеджера.
Отчеты для внешнего идентификатора	Текст	30	Нет.
Роль	Список выбора	50	По умолчанию является обязательным полем. Допустимые поля по умолчанию: "Администратор", "Руководитель", "Выездной торговый представитель", "Внутренний торговый представитель", "Менеджер отдела сбыта и маркетинга", "Менеджер отдела обслуживания", "Агент по обслуживанию".
Статус	Список выбора	30	По умолчанию является обязательным полем. Допустимые поля по умолчанию: "Активно", "Не активно"
Часовой пояс	Текст и число	100	Пользователь не может редактировать этот список выбора. Поэтому импортируемые значения должны в точности соответствовать допустимым значениям.
№ рабочего факса	Телефон	40	Нет
№ рабочего телефона	Телефон	40	По умолчанию является обязательным полем

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Указания по типам полей для импорта данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494)
- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)

■ **Поля пользователей** (см. "Пользовательские поля" на стр. 1257)

Поля контакта по транспортному средству: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей контактов транспортных средств в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

Имя поля категории продуктов по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Серийный номер	Текст	100
Название продукта	Текст	100
Полное имя контакта	Текст	60
Внешний идентификатор контакта	Текст	30
Внешний идентификатор транспортного средства	Текст	30
Основной	Флажок	Неприменимо

Поля транспортного средства: подготовка к импорту

В следующей таблице содержатся подробные сведения о настройке файла CSV перед импортом полей транспортных средств в Oracle CRM On Demand. Эти сведения дополняют указания, приведенные в разделе [Руководящие указания в отношении типов полей при импорте данных](#) (см. "Инструкции по типам полей для импорта данных" на стр. 1494). Ознакомьтесь с этими сведениями, прежде чем выполнять импорт.

ПРИМЕЧАНИЕ. Столбец "Стандартное поле" этой таблицы содержит только первоначальное имя каждого поля (имя по умолчанию). Он не содержит имен, измененных для компании в Oracle CRM On Demand. Поэтому, если при попытке импорта данных определенное поле отсутствует, выясните у администратора новое имя этого поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот раздел относится только к Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
--	------------	--------------------

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Идентификационный номер транспортного средства (VIN)	Текст	100
Марка	Текст	30
Модель	Текст	30
Год	Текст	22
Отделка кузова	Текст	30
Дверца	Текст	30
Цвет кузова	Текст	30
Внешний уникальный идентификатор	Текст	30
Внешний идентификатор владельца	Текст	30
Внешний идентификатор организации	Текст	30
Внешний идентификатор продукта	Текст	30
Внешний идентификатор продающего дилера	Текст	30
Внешний идентификатор дилера обслуживания	Текст	30
Тип продукта	Текст	30
Дилер-продавец	Текст	100
Статус	Текст	255
Организация	Текст	100
Тип организации	Текст	255
Контакт	Текст	255
Номер водительских прав	Текст	30
Место выдачи водительского удостоверения	Текст	10
Окончание срока действия лицензии	Дата	32

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Трансмиссия	Текст	30
Отделение для счета	Текст	50
Статус	Текст	30
Местоположение	Текст	30
Использованный/новый	Текст	30
Двигатель	Текст	30
Рекомендованная производителем розничная цена	Валюта	25
Цена по счету-фактуре дилера	Валюта	25
Владелец	Текст	30
Изменено: внешняя дата	Дата/время	32
Изменено	Текст	255
Валюта транспортного средства	Текст	30
Цвет салона	Текст	30
Тип гарантии	Текст	30
Дата начала гарантии	Дата	32
Дата окончания гарантии	Дата	32
Текущий пробег	Число	16
Дата считывания текущего пробега	Дата	32
Название продукта	Текст	100
Тип	Текст	255
Кузов	Текст	30
Описание	Текст	250
Владелец	Электронная почта	50
Создано: внешняя дата	Дата/время	32
Идентификатор строки	Идентифика	15

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
	тор	
Идентификатор интеграции	Текст	30
Идентификатор организации	Идентификатор	15
Идентификатор интеграции компаний	Текст	30
Пользовательский объект <i>N</i>	Текст	50
Индексированный список отбора 1	Текст	30
Индексированный список отбора 2	Текст	30
Индексированный список отбора 3	Текст	30
Индексированный список отбора 4	Текст	30
Индексированный список отбора 5	Текст	30
Индексированный список отбора 6	Текст	30
Индексированный номер	Число	16
Индексированная дата	Дата/время	32
Индексированная валюта	Валюта	25
Индексированный длинный текст	Текст	255
Индексированный краткий текст 1	Текст	100
Индексированный краткий текст 2	Текст	100
Индексированный флажок	Логическое значение	1
Категория продукта	Текст	100
Артикул	Текст	50
Дата закупки	Дата	32

Имя поля транспортного средства по умолчанию	Тип данных	Максимальная длина
Закупочная цена	Валюта	25
Количество	Число	16
Дата отгрузки	Дата	32
Дата установки	Дата	32
Окончание срока действия	Дата	32
Дата уведомления	Дата	32
Контракт	Текст	30

Помощник импорта

В следующих разделах описывается процесс импорта данных компании в Oracle CRM On Demand с использованием помощника импорта:

- [Импорт данных](#) (на стр. 1650)
- [Просмотр результатов импорта](#) (на стр. 1655)
- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала](#) (на стр. 1656)

Импорт данных

Предварительные действия. Подготовьте свои файлы CSV и добавьте в приложение все необходимые поля или значения списков выбора. Дополнительные сведения см. в разделе [Подготовка к импорту данных](#) (на стр. 1500). Перед импортом данных можно определить, какой метод импорта оптимально соответствует имеющимся требованиям, просмотрев сопроводительную документацию на My Oracle Support.

Подготовив данные к импорту, вызовите программу помощника импорта и выполните импорт. Чтобы все запросы импорта обрабатывались помощником импорта на равных правах, каждый запрос разбивается на несколько дочерних запросов по 100 записей. Одновременно выполняется обработка нескольких дочерних запросов из разных запросов импорта, так что для выбора запроса из очереди на обработку не требуется ждать завершения какого-либо другого запроса. Время обработки запроса импорта постоянно обновляется, отражая ход обработки дочерних запросов в очереди.

СОВЕТ. Проверьте правильность форматирования предназначенного для импорта файлы CSV путем импорта пробных пяти записей. Исправить ошибки в пяти импортированных записях намного проще, чем во всех содержащихся в файле записях.

Процедура импорта записей

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Импорт данных" выберите в раскрывающемся меню тип записей, которые требуется импортировать.
- 4 Нажмите кнопку "Запуск".
Запускается Помощник импорта.

- 5 На шаге 1:

ПРИМЕЧАНИЕ. Набор доступных параметров зависит от типа импортируемых записей.

- a Выберите способ идентификации помощником импорта совпадающих записей.

Помощник импорта использует внешний уникальный идентификатор, импортированный из другой системы, идентификатор строки Oracle CRM On Demand и значения предварительно определенных полей Oracle CRM On Demand. Эти предварительно определенные поля (имя организации, местоположение и др.) не имеют идентификаторов.

О том, как определяются повторяющиеся записи, см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 1474).

- b Выберите, что должен делать помощник импорта при обнаружении дубликата уникального идентификатора записи в Oracle CRM On Demand. Предусмотрены варианты: не импортировать дубликаты записей, перезаписывать существующие записи или создавать дополнительные записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр не доступен при импорте задач, встреч, примечаний, команд субъектов, команд контактов и ролей контакта для бизнес-возможности.

- c Выберите действие, предпринимаемое помощником импорта, если уникальный идентификатор импортированной записи не соответствует существующей записи в Oracle CRM On Demand.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр не доступен при импорте задач, встреч и примечаний. Если выше был выбран вариант "Заменить существующую запись", запись обновляется.

- d Выберите способ обработки значений списков выбора в файле CSV, для которых нет соответствующих значений в приложении.

Помощник импорта может либо добавить новое значение в список выбора, либо не импортировать значение поля.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр не доступен при импорте примечаний или если язык пользователя отличается от языка компании по умолчанию. Он также не относится к спискам множественного выбора. Списки множественного выбора могут быть импортированы только при условии, если значение в файле CSV существует и в приложении.

- e Выберите, должен ли помощник импорта создавать новую запись для отсутствующих ассоциаций (связанных записей) в файле данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. Этот параметр доступен только при импорте субъектов или контактов.

- f Выберите формат даты/времени, используемый в файле CSV.

Дополнительные сведения см. в разделе [Рекомендации по импорту данных: типы полей](#) (см. "[Инструкции по типам полей для импорта данных](#)" на стр. 1494).

- g** Убедитесь, что выбранная кодировка файлов – Western.

ПРИМЕЧАНИЕ. Не изменяйте этот параметр, если нет уверенности, что используется какой-либо другой вид кодировки. Выбираемая по умолчанию кодировка Western используется всеми системами кодирования в Европе и Северной Америке.

- h** Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.

- i** В раскрывающемся списке "Регистрация ошибок" выберите, что следует записывать в журнал Oracle CRM On Demand: "Все сообщения", "Ошибки и предупреждения" или "Только ошибки".

- j** Выберите файл CSV, данные из которого требуется импортировать.

- k** Установите флажок последовательной обработки файлов данных, если это необходимо.

ПРИМЕЧАНИЕ. Выбор режима последовательной обработки файлов данных гарантирует, что при отправке запроса на импорт дочерние запросы будут обрабатываться по очереди. Это также обеспечит сохранение зависимостей файла CSV.

- l** Установите флажок, если требуется отключить аудит на время импорта данных, чтобы не создавать никаких записей отслеживания операций.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если импортируются записи типа "Пользователь", отключение этой настройки аудита невозможно. Данный параметр доступен только для роли с включенной привилегией "Управление аудитом записей для импорта". Снятие флажка может ускорить импорт в зависимости от типа импортируемых записей и числа полей, выбранных для аудита.

6 На шаге 2:

- a** Если необходимо, выполните действия по проверке файла, следуя инструкциям.

- b** Выберите файл соответствия полей, если он имеется.

- c** Файлы соответствия полей (.map) содержат пары "поле в файле CSV - существующее поле в Oracle CRM On Demand". После выполнения импорта система отправит пользователю сообщение электронной почты с файлом .map, содержащим последнюю схему соответствия. Сохраните его на своем компьютере для использования при последующих импортах.

7 На шаге 3 установите соответствие полей в файле полям Oracle CRM On Demand. Необходимо как минимум сопоставить все обязательные поля заголовкам столбцов в файле CSV.

В Помощнике импорта перечислены заголовки столбцов из импортируемого файла CSV рядом с раскрывающимся списком, содержащим все поля в этой области в Oracle CRM On Demand, в том числе добавленные пользователем нестандартные поля.

Если необходимое поле адреса не присутствует в раскрывающемся списке, выберите соответствующее поле, приведенное в следующей таблице.

Для фильтрации списка по этому полю	Выберите в раскрывающемся списке это поле
Улица/номер Адрес 1 Chome	Номер/улица
Ku	Адрес 2
Этаж Округ	Адрес 3
Shi/Gun	Город
Колония/район Код CEDEX Адрес 4 Город Район	Почтовый ящик/номер отделения
Штат Мексики Штат Бразилии Округ Часть территории Остров Префектура Регион Эмират Область	Провинция
Код острова Почтовый ящик Почтовый индекс	Почтовый индекс

Если выбирался файл .tar, проверьте, правильно ли сопоставлены поля. Возможно, понадобится установить соответствие для нестандартных полей, созданных с момента предыдущего импорта.

Сведения о внешних идентификаторах см. в разделе [О записях-дубликатах и внешних идентификаторах](#) (на стр. 1474).

ВНИМАНИЕ. Если для импорта выбран неверный файл, для изменения настроек нажмите "Отмена". На этом этапе нажатие кнопки "Назад" не очищает кэш, поэтому на шаге установления соответствия полей будет отображаться первоначально выбранный файл.

ВНИМАНИЕ. "Внешний уникальный идентификатор" и "Внешний идентификатор менеджера" – это поля ключей, по которым контакты связываются с записями менеджеров. Если для этих полей не установлено соответствие, записи менеджеров будут связываться с контактами по полям "Имя контакта" и "Менеджер". При использовании для установления связи полей "Имя контакта" и "Менеджер" записи из файла данных будут подвергнуты более строгому упорядочению зависимостей.

- 8 На шаге 4 следуйте инструкциям на экране, если необходимо.
- 9 На шаге 5 нажмите "Готово".

Процедура просмотра очереди запросов на импорт

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Очереди импорта и экспорта" нажмите ссылку "Очередь запросов на импорт".

Откроется страница "Очередь запросов на импорт" с информацией о запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний импорта.

Статус	Описание
В очереди	Импорт еще не обработан.
Выполняется	Импорт обрабатывается. ПРИМЕЧАНИЕ. В этом состоянии запрос можно удалить. Однако при этом необходимо просмотреть данные, уже импортированные частично в Oracle CRM On Demand.
Завершено	Импорт завершен без ошибок.
Завершено с ошибками	Импорт завершен, однако при импорте некоторых записей произошли ошибки.
Сбой	Импорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.
Ошибка	Импорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.
Отменено	Импорт отменен.

В следующей таблице приведено описание характеристик импорта записей.

Информация об импорте записей	Описание
Число отправленных	Количество записей, содержащихся в файле CSV.
Число обработанных	Количество записей, на данный момент обработанных механизмом импорта. Это поле обновляется каждые 20 секунд или через интервалы, заданные системным процессом.
Число успешно импортированных	Количество записей, импортированных без каких-либо неполадок.
Число частично импортированных	Число импортированных записей, в которых были импортированы не все поля.

Информация об импорте записей	Описание
Число неимпортированных	Количество записей, которые не были импортированы.
Число отмененных	Число записей, которые удалось импортировать до отмены импорта.

Процедура импорта значений списков множественного выбора

- 1 Разделите списки выбора с несколькими значениями в файле CSV точками с запятыми.
Например, если есть список нескольких значений, содержащий имена, и в это поле требуется импортировать четыре имени, разделите эти имена точками с запятыми.
- 2 Нажмите "Добавить новое значение к списку выбора".
Oracle CRM On Demand импортирует список выбора с несколькими значениями.

Просмотр результатов импорта

За ходом импорта можно следить на странице очереди Oracle CRM On Demand. После завершения запроса импорта можно перейти на страницу очереди импорта и просмотреть подробные сведения о завершенном задании импорта. Каждый запрос на импорт содержит отправленный файл данных, сгенерированный файл отображения и файл журнала. В файл журнала записываются основные данные - ошибки, статус импорта и т. п. Если в процессе импорта обнаруживается ошибка, рекомендуется просмотреть файл журнала, прилагаемый к запросу на импорт.

Кроме того, после завершения запроса на импорт поступит сообщение электронной почты с подробными сведениями об импорте. В этом сообщении содержится сводка операций импорта и данные файла журнала с указанием записей и полей, которые не были импортированы.

После этого можно исправить данные в файле CSV и повторно импортировать информацию. При повторном импорте следует указать системе, что при обнаружении дублирующихся записей требуется замещать существующие записи.

Для просмотра очереди запросов на импорт

- 1 В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства импорта и экспорта" выберите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 В разделе "Очереди импорта и экспорта" выберите ссылку "Очередь запросов на импорт".
Отображается страница "Очередь запросов на импорт", на которой показывается время выполнения импорта или оценочное время завершения.

Для просмотра сообщения электронной почты с результатами импорта

- Перейдите в приложение электронной почты и откройте сообщения электронной почты от Oracle CRM On Demand.

В сообщении перечисляются возникшие ошибки для каждой отдельной записи с указанием действий, которые требуется предпринять, если требуется собрать полные данные из этой записи.

Связанные разделы

Информацию, связанную с данной темой, см. в следующем разделе:

- [Пример сообщения электронной почты и файла журнала](#) (на стр. 1656)

Пример сообщения электронной почты и файла журнала

После завершения выполнения запроса на импорт пользователь получает сообщение электронной почты со сводкой по результатам импорта:

Уважаемый Михаил,

Ваш запрос на импорт выполнен в 3/30/2007 7:10:06 AM. Ниже приводится сводка по результатам:

Пользователь: qa/mjones

Тип импорта: Субъект

Имя файла импорта: Accounts.csv

Время завершения: 3/30/2007 7:10:06 AM

Всего записей: 496

Успешно импортированные: 495

Частично проигнорированные: 1

Проигнорированные дубликаты записей: 0

Сбой: 0

Более подробные сведения о процедуре импорта см. в файле журнала. Если потребуется дополнительная помощь, обратитесь к интерактивной справке.

Благодарим за использование Oracle CRM On Demand,

Служба поддержки клиентов Oracle CRM On Demand

К сообщению электронной почты прилагается файл журнала, в котором перечислены все ошибки, которые возникли в процессе импорта, как например:

Ошибка, относящаяся к записи EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Не найдено соответствующей записи для импорта поля "CURRENCY" со значением "INR". Поле "Валюта субъекта" Oracle CRM On Demand не обновлено, однако значения других полей этой записи импортированы.

Помощник экспорта

В следующих разделах описывается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием помощника экспорта:

- [Экспорт данных](#) (на стр. 1657)
- [Просмотр результатов экспорта](#) (на стр. 1659)

Экспорт данных

Данные компании можно целиком или полностью экспортировать из Oracle CRM On Demand во внешний файл. Полученный файл представляет собой zip-файл, содержащий отдельные файлы CSV для каждого типа записей, выбранного для экспорта.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в компании используется отраслевой выпуск приложения, характерные для этой отрасли типы записей (например "Домохозяйства", "Транспортные средства", "События MedEd" и "Фонды") исключаются из экспорта вместе со связанными с ними операциями и примечаниями. Кроме того, при экспорте записей *повторяющихся* продуктов для возможностей в этой строке автоматически заполняется столбец Parent_ID. Для неповторяющихся записей ячейка Parent_ID остается пустой.

Перед началом работы. Для выполнения этой процедуры роль пользователя должна предусматривать полномочие "Административный экспорт".

Процедура экспорта данных компании

ПРИМЕЧАНИЕ. Число еженедельно выполняемых процедур экспорта (полного или частичного) ограничено. Компания может выполнять один полный экспорт каждые 7 дней. Пользователь может экспортировать до 1000 записей каждые 7 дней, независимо от типов записей.

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" главной страницы администрирования нажмите ссылку "Средства импорта и экспорта".
- 3 На странице "Средства импорта и экспорта" нажмите ссылку "Экспорт данных".
Запускается Помощник экспорта данных.

4 На шаге 1:

a Выполните одно из следующих действий:

- Для выполнения полного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать все типы записей".
- Для выполнения частичного экспорта нажмите селективную кнопку "Экспортировать выбранные типы записей" и выберите типы записей для экспорта.

b Нажмите "Далее".

Каждый тип записей экспортируется в отдельный файл CSV внутри zip-файла.

ВНИМАНИЕ! При экспорте данных примечаний в Oracle CRM On Demand файл CSV содержит все открытые данные, созданные в Oracle CRM On Demand, а также частные заметки, принадлежащие пользователю, экспортирующему данные.

5 На шаге 2:

a Выберите часовой пояс для использования в экспортированном файле CSV.

b Выберите формат даты/времени для использования в экспортированном файле CSV.

c Выберите используемый в файле тип разделителя CSV: запятая или точка с запятой.

d Выберите критерии фильтрации для ограничения количества экспортируемых данных.

ПРИМЕЧАНИЕ. При первом экспорте данные обычно не фильтруют по дате. После этого, однако, имеет смысл экспортировать данные, введенные с момента последнего экспорта, фильтруя их по дате.

e Нажмите "Далее".

6 На шаге 3 следуйте инструкциям на экране, чтобы завершить процесс экспорта.

Процедура просмотра очереди запросов экспорта

1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".

2 В разделе "Очереди импорта и экспорта" нажмите ссылку "Очередь запросов на экспорт".

Откроется страница "Очередь запросов на экспорт" с информацией о ваших запросах, включая предполагаемое время завершения.

В следующей таблице приведено описание состояний экспорта.

Статус	Описание
В очереди	Экспорт еще не обработан.
Выполняется	Экспорт обрабатывается.

Статус	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ. Запрос с этим состоянием удалить нельзя.
Завершено	Экспорт завершен без ошибок.
Завершено с ошибками	Экспорт завершен, однако при экспорте некоторых записей произошли ошибки.
Сбой	Экспорт завершен, однако ни одна запись импортирована не была.
Ошибка	Экспорт не был завершен, поскольку произошла ошибка.

В следующей таблице приведено описание характеристик экспорта записей.

Информация об импорте записей	Описание
Отправлено	Время и дата выполнения экспорта.
Завершено	Время и дата завершения экспорта.
Число экспортированных	Количество экспортируемых записей.
Число завершенных объектов	Количество объектов, экспортированных без каких-либо неполадок.

Просмотр результатов экспорта

Экспортированный файл отображается в разделе выполненных запросов данного приложения. Просматривая эту страницу, можно также следить за ходом выполнения экспорта.

Для просмотра результатов экспорта или очереди

- 1 В правом верхнем углу любой страницы выберите ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Средства управления данными' выберите ссылку 'Средства импорта и экспорта'.
- 3 На странице 'Средства импорта и экспорта' выберите ссылку 'Очередь запросов на экспорт'.
Отображается страница 'Очередь запросов на экспорт', на которой показывается время выполнения экспорта или оценочное время завершения.
- 4 В разделе 'Завершенные запросы' выберите ссылку 'Тип экспорта' или 'Тип записи' для открытия страницы 'Экспортировать сведения о запросе'.

5 Затем можно:

- Нажать кнопку 'Загрузить' для открытия и сохранения файла zip. Файл zip состоит из текстового файла со сводкой по экспорту и файлов CSV для каждого типа экспортировавшихся записей.
- Для удаления файла нажмите 'Удалить'.

Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand

В следующих разделах описывается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Data Loader On Demand:

- [Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 1660)
- [Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand](#) (на стр. 1660)

Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand

Клиент Oracle Data Loader On Demand - это программа командной строки, предназначенная для импорта данных в Oracle CRM On Demand из внешних источников. Она выполняет две функции:

- **Функция вставки.** Записи извлекаются из файла и добавляются в Oracle CRM On Demand.
- **Функция обновления.** В существующие записи Oracle CRM On Demand вносятся изменения с использованием записей из внешнего источника данных.

Дополнительные сведения см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand

Для загрузки этой служебной программы выполните следующую процедуру. Сведения об установке программы и ее использовании см. в документе Oracle Data Loader On Demand Guide в библиотеке документации Oracle CRM On Demand в сети Oracle Technology Network.

Загрузка служебной программы Oracle Data Loader On Demand

- 1** Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 2** В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 3** В разделе "Oracle Data Loader On Demand" выберите "Oracle Data Loader On Demand".
- 4** Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

Интеграция веб-служб

Oracle CRM On Demand позволяет:

- получать доступ к данным Oracle CRM On Demand из приложения с поддержкой веб-служб и вносить изменения в данные;
- создавать собственные приложения, интегрируемые с Oracle CRM On Demand.

Предусмотрены следующие возможности.

- Загрузка файлов на языке описания веб-служб (WSDL) для использования в разработке приложений для взаимодействия с Oracle CRM On Demand по интерфейсу веб-служб; см. раздел [Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы](#) (см. "[Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#)" на стр. 1661).
- Загрузка WSDL-файлов и файлов схемы для доступа к очередям интеграции и отслеживания изменений в записях определенных типов с помощью методов веб-службы событий интеграции. Также можно загружать файлы схемы для отслеживания нестандартных и переименованных полей в записях поддерживаемых типов.
- Просмотр статистики использования веб-служб компанией: см. раздел [Просмотр статистики использования веб-служб](#) (на стр. 1663).

Загрузка из сети WSDL и файлов схемы

Веб-службы, обеспечиваемые Oracle CRM On Demand, позволяют пользователям клиентских приложений взаимодействовать с Oracle CRM On Demand, например, вставлять, обновлять и удалять записи запросов и выполнять ряд административных задач.

Доступ к веб-службам обеспечивается с помощью следующих приложений:

- **Web Services v1.0.** Применяется для взаимодействия с пользовательскими объектами 01-03, а также с предварительно сконфигурированными объектами.
- **Web Services v2.0.** Применяется для взаимодействия с пользовательскими объектами Oracle CRM On Demand, а также с предварительно сконфигурированными объектами. В сравнении с Web Services версии 1.0 службы API Web Services версии 2.0 предоставляет дополнительные возможности для формирования запросов с применением метода QueryPage.
- **Служебные API.** Применяются для обслуживания административных задач с помощью веб-служб. Например, служебные API позволяют администрировать пользователей в Oracle CRM On Demand и предоставляют возможность формирования запросов для системы и использования информации, связанной с Oracle CRM On Demand.
- **Службы администрирования.** Используются для взаимодействия с метаданными Oracle CRM On Demand через веб-службы. Службы администрирования позволяют читать и загружать метаданные Oracle CRM On Demand в формате XML.

На странице "Администрирование веб-служб" можно выполнить следующие операции:

- Загрузить из сети файлы Web Services Description Language (WSDL - язык описания веб-служб), применяемые приложениями для доступа к веб-службам
- Загрузить из сети файлы схемы
- Получить доступ к документации веб-служб

Загрузка из сети файлов WSDL

Предусмотрена возможность загрузки из сети файлов WSDL для каждого типа записи и для каждого из служебных API.

Процедура загрузка из сети файла WSDL

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке "Выберите службу" выберите "Web Services v1.0", "Web Services v2.0", "Служебные API" или "Службы администрирования".
- 4 В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект" или имя служебного API.

Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании.

- 5 Нажмите одну из следующих кнопок:

- Загрузить пользовательский WSDL-файл
- Загрузить общий WSDL-файл

Отображается страница, содержащая этот файл WSDL.

В зависимости от ранее нажатой кнопки - "Загрузить пользовательский WSDL-файл" или "Загрузить общий WSDL-файл" - в WSDL по-разному отображаются пользовательские поля. Для пользовательского WSDL тэги XML для пользовательских полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей – см. [Настройка тэгов интеграции пользовательских полей](#) (см. "[Настройка меток интеграции нестандартных полей](#)" на стр. 1183). Пользовательский WSDL позволяет сгенерировать WSDL специально для компании, использующий соглашение о назначении имен компании.

В случае общего WSDL-файла пользовательские поля базируются на общих тэгах XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 и т. п. Использование этих прототипов вместе со службой отображения позволяет приложениям выполнять отображение в имена полей, используемые в компании.

- 6 Сохраните WSDL-файл на своем компьютере.

Загрузка из сети файлов схемы

Веб-служба событий интеграции использует файлы схемы (XSD) в своих WSDL, которые загружаются в дополнение к файлу integrationevents.wsdl. WSDL-файл содержит прототипы для файлов XSD-схемы для всех типов записей, для которых в компании определены активные действия событий интеграции. Доступны общие WSDL-файлы. Однако в случае создания пользовательских полей или переименования полей для типа записи нельзя использовать кнопку "Загрузить общую схему". Вместо этого необходимо загрузить из сети файл XSD, используя кнопку "Загрузить пользовательскую схему" на странице "Администрирование веб-служб". Подробнее о веб-службах событий интеграции см. в документе *Руководство по Oracle Web Services On Demand*.

Процедура загрузки файла схемы

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Интеграция веб-служб" выберите "Администрирование веб-служб".
- 3 В списке выбора службы выберите "Web Services v1.0" или "Web Services v2.0".
- 4 В списке "Объект WSDL" выберите требуемый тип записи, например, "Субъект".
Перечень объектов, отображаемый в списке "Объект WSDL", зависит от типов записей, настроенных для компании.

- 5 Нажмите одну из следующих кнопок:

- Загрузить пользовательскую схему
- Загрузить общую схему

Отображается страница, содержащая файл схемы.

В зависимости от ранее нажатой кнопки - "Загрузить пользовательскую схему" или "Загрузить общую схему" - в схеме по-разному отображаются пользовательские поля. Для пользовательской схемы тэги XML для полей базируются на тэгах интеграции из настройки полей. Для общей схемы пользовательские поля базируются на общих тэгах XML.

- 6 Сохраните файл схемы на своем компьютере.

Доступ к документации веб-служб

Для доступа к документации веб-служб нажмите кнопку "Загрузить документацию" в строке заголовка страницы "Администрирование веб-служб".

Просмотр статистики использования веб-служб

Страница "Использование веб-служб" позволяет просмотреть сводку веб-служб, используемых компанией. По умолчанию запросы веб-служб перечисляются по идентификатору сеанса. Также указывается имя клиента веб-службы, имя веб-службы, операция, число операций, время начала, время окончания и псевдоним пользователя для сеанса. В следующей таблице приводятся действия, которые можно выполнить на странице "Использование веб-служб".

Операция	Выполните следующие шаги
Создание нового списка запросов к веб-службам	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Создать список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Просмотр сведений о запросе к веб-службе	Щелкните идентификатор сеанса для просмотра страницы сведений о запросе к веб-службе.
Экспортировать список	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Экспорт списка'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Экспорт записей в списках (на стр. 91).

Операция	Выполните следующие шаги
Поиск запроса к веб-службе	Выберите требуемые критерии фильтра в раскрывающихся списках рядом с надписью 'Показать результаты, где'.
Управление всеми списками запросов к веб-службам	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Управление списками'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Страница 'Управление списками' (см. " Страница 'Управление списками' " на стр. 88).
Пролистывание списка	Щелкните значки навигации вверху или внизу страницы списка, чтобы перейти на следующую, предыдущую, первую или последнюю страницу в списке.
Уточнение критериев поиска для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Уточнить список'. Выполните требуемые действия, следуя инструкциям в разделе Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Показать ключевые сведения и информацию о фильтрах для списка	В строке заголовка нажмите 'Меню' и выберите 'Показать фильтр списка'. Выполните действия, описанные в разделе Экспорт записей в списках (см. " Страница 'Просмотр списка' " на стр. 89).
Сортировка запросов к веб-службам в списке	Нажмите заголовок столбца для сортировки списка по этому столбцу, например нажмите 'Время начала', чтобы отсортировать список по времени начала.
Показывать больше или меньше записей	В раскрывающемся списке 'Число отображаемых записей' внизу страницы выберите число отображаемых одновременно записей.
Просмотреть подмножество операций веб-служб	<p>Нажмите раскрывающийся список в строке заголовка и выберите требуемый вариант.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Все. Отображается список всех операций веб-служб. ■ Все операции за сегодня. Отображается список всех операций веб-служб за сегодняшний день.

О создании списка веб-служб

Процесс создания и уточнения списка веб-служб аналогичен описанному в разделе [Создание и уточнение списков](#) (на стр. 83) за тем исключением, что страницы 'Список веб-служб' не содержат раздела 'Поиск', присутствующего на соответствующих страницах для других типов записей.

Использовать для фильтрации списка веб-служб и выбирать для отображения в результатах поиска можно следующие поля.

Поле	Описание
Время окончания	Время окончания запроса к веб-службе.
Тип записи	<p>Возможные значения: 'Вход', 'Выход' и 'Отправка'.</p> <p>Для каждого вызов веб-службы, за исключением входа и выхода, в</p>

Поле	Описание
	этом поле устанавливается значение 'Отправка', поскольку вызовы проходят через бизнес-службу Диспетчера входящих веб-служб.
Размер входящего сообщения (байт)	Размер входного сообщения в байтах.
Операция	Операция, связанная с запросом к веб-службе.
Число операций	Число операций в запросе к веб-службе.
Размер исходящего сообщения (байт)	Размер выходного сообщения в байтах.
Идентификатор сеанса	Идентификатор сеанса запроса к веб-службе. Фактически это внешний ключ, указывающий на соответствующий сеанс в таблице истории входов, а не сам идентификатор сеанса, использовавшийся в запросе к веб-службе.
Время начала	Время начала запроса к веб-службе.
Псевдоним пользователя	Псевдоним пользователя, который выполнил запрос к веб-службе.
Имя клиента веб-службы	Имя клиента веб-службы, из которого был сделан запрос. ПРИМЕЧАНИЕ. Не поддерживается для API служб администрирования.
Имя веб-службы	Имя веб-службы, к которой был сделан запрос.
Пространство веб-служб	Пространство имен, которое использовалось в запросе.

Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

В следующих разделах рассматривается процесс экспорта данных Oracle CRM On Demand с использованием клиента Oracle Migration Tool On Demand:

- [Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 1665)
- [Загрузка службной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand](#) (на стр. 1666)

Службная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand

Клиент Oracle Migration Tool On Demand - это программа командной строки, избавляющая от необходимости вручную копировать настроенные конфигурации из среды Oracle CRM On Demand в другую среду (например, из тестовой среды заказчика в рабочую среду). Использование этой программы вместе с веб-службами администрирования позволяет автоматизировать управление конфигурациями компании. С ее помощью можно извлечь данные конкретной конфигурации и импортировать их непосредственно на компьютер пользователя и наоборот. Конфигурации можно импортировать

немедленно или в пакетном режиме. Службы администрирования обеспечивают клиентским приложениям доступ к конфигурациям. Для импорта доступны следующие конфигурации:

- Профили доступа
- Определения управления полями
- Пользовательские типы записей
- Пользовательские веб-вкладки
- Ведомости комплектации
- Каскадные списки выбора
- Пользовательские веб-ссылки
- Панели действий
- Макеты главных страниц
- Макеты страниц
- Роли

Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand

Загрузите клиентскую служебную программу из сети, следуя описанной ниже процедуре, и воспользуйтесь указаниями, приведенными в документе Oracle Migration Tool On Demand Guide, для установки, настройки и использования этой программы. Oracle Migration Tool On Demand Guide доступно в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) в сети Oracle Technology Network. О том, как загрузить файл WSDL, необходимый для доступа к службам администрирования, см. в разделе [Загрузка из сети WSDL и файлов схемы](#) (на стр. 1661). Сведения об API, поддерживаемых службами администрирования, см. в Oracle Web Services On Demand Guide, доступном в [библиотеке документов Oracle CRM On Demand](#) (см. Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) в Oracle Technology Network.

Чтобы загрузить из сети служебную программу клиента Oracle Migration Tool On Demand

- 1** Создайте на своем компьютере каталог, куда будут извлечены файлы Oracle Migration Tool On Demand, например C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2** Войдите в Oracle CRM On Demand и выберите "Администрирование".
- 3** В разделе "Средства управления данными" выберите "Средства импорта и экспорта".
- 4** В разделе "Средства импорта и экспорта метаданных" выберите "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5** Сохраните ZIP-файл на своем компьютере.

Страница очереди на пакетное удаление

На странице 'Пакетное удаление очереди' отображаются все активные и выполненные запросы на удаление записей, отправленные в данной компании. В следующей таблице приведено описание задач, которые можно выполнять на этой странице.

Операция	Действия пользователя
Отмена активного запроса	Пользователю, удалившему список записей на странице списков записей, передается сообщение электронной почты о том, что запрос на пакетное удаление успешно загружен на страницу очереди на пакетное удаление. До тех пор, пока рядом с запросом не появится ссылка 'Продолжить', можно отменить запрос, нажав ссылку 'Отмена'.
Выполнение активного запроса	Нажмите ссылку 'Продолжить' для окончательного выполнения запроса на пакетное удаление. Информация об успешном выполнении запроса и о количестве удаленных записей передается в подтверждающем сообщении электронной почты.
Отображение заданного количества запросов	В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.
Удаление обработанного запроса	Нажмите кнопку 'Удалить' для удаления запроса на пакетное удаление из очереди 'Обработанные запросы'.
Запись обработанного запроса в журнал	Нажмите кнопку 'Журнал' для сохранения запроса на пакетное удаление в виде файла журнала.

Страница очереди на пакетное назначение книг

На странице 'Пакетное назначение очереди книг' отображаются все активные и выполненные запросы на назначение книг, отправленные в данной компании. В следующей таблице представлены задачи, выполняемые на этой странице.

Операция	Действия пользователя
Отмена	Нажмите ссылку 'Отмена' рядом с запросом. Отменить запрос можно до тех пор, пока его состояние не изменится на 'Выполняется'.
Отображение сведений, относящихся к запросу	Перейдите вниз по иерархии на имени запроса в списке. На странице 'Сведения' для запроса можно просмотреть свойства и параметры запроса.
Увеличение или уменьшение количества отображаемых запросов	В раскрывающемся списке 'Количество отображаемых записей' выберите количество запросов, которые требуется отображать одновременно.
Удаление обработанного запроса	Для удаления запроса из очереди 'Обработанные запросы' нажмите ссылку 'Удалить'.
Запись в журнал	Для сохранения запроса в виде файла журнала нажмите ссылку 'Журнал'.

После выполнения запроса пользователю передается уведомление по электронной почте.

О создании запросов на пакетное назначение см. в разделе [Назначение записей книгам](#) (на стр. 1359).

О событиях интеграции

Механизм *событий интеграции* предназначен для инициирования внешних процессов в зависимости от тех или иных операций, производимых с записью в Oracle CRM On Demand (таких, как создание, обновление, удаление, связывание или разрыв связи). События интеграции содержат информацию о данных, измененных пользователем в результате таких операций. Эта информация хранится в одной или нескольких очередях событий интеграции в виде файла XML, благодаря чему сведения о событиях Oracle CRM On Demand становятся доступными для внешних приложений. Например, внешнее приложение может отслеживать изменения субъекта в Oracle CRM On Demand и в соответствии с ними запускать локальные обновления.

Если клиенту требуется интегрировать несколько приложений с Oracle CRM On Demand независимо друг от друга, администратор компании может определить несколько очередей событий интеграции. При использовании функции событий интеграции одно и то же событие может быть сгенерировано для нескольких очередей, но внешним приложениям гарантируется целостность очередей, поскольку эти приложения можно настроить для запроса событий только из определенной очереди.

О настройке администрирования событий интеграции

Для новых клиентов функции событий интеграции включаются автоматически. После этого настройка таких функций может изменяться в Oracle CRM On Demand представителями службы поддержки клиентов и администратором компании. Чтобы получить помощь в вопросе администрирования событий

интеграции или установить максимальный общий размер очередей событий интеграции, обратитесь в службу поддержки.

Примечание. Максимальный размер очередей интеграции не указывается на странице профиля компании.

После того как специалист службы поддержки клиентов настроит функции событий интеграции, на главной странице администрирования в разделе "Средства управления данными" появится ссылка "Администрирование интеграции событий". Кроме того, для роли пользователя "Администратор" включается привилегия "Включить доступ к событиям интеграции". Дополнительные сведения о ролях пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327).

О создании событий интеграции, их хранении и доступе к ним

Для запуска создания событий интеграции необходимо создать правила потоков операций с действиями "Создать событие интеграции". Для каждого такого действия можно указать отслеживаемые поля в записи. При изменении значения в отслеживаемом поле информация об этом изменении записывается в событие интеграции. Можно также указать, в какие очереди следует помещать события интеграции. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372).

События интеграции хранятся в одной или нескольких очередях, максимальный общий размер которых устанавливается для компании представителем службы поддержки клиентов. По умолчанию создается одна очередь событий интеграции; пользователь может создавать дополнительные очереди.

Когда очередь заполнится, сохранение новых событий интеграции прекращается. Как только число событий интеграции в очереди вновь окажется ниже максимального предела, добавление новых событий в очередь возобновится.

На странице "Параметры интеграции событий" можно удалять события интеграции из очереди. Кроме того, в Oracle CRM On Demand можно задать отправку предупреждения по электронной почте на определенный адрес в случае переполнения очереди, или когда число событий интеграции в очереди превысит указанный пользователем порог.

Очереди событий интеграции (в том числе очередь по умолчанию) можно отключать, но нельзя удалять.

Доступ к очередям событий интеграции из внешних приложений производится с помощью веб-службы "События интеграции", поддерживающей два метода:

- **GetEvents.** Извлечение событий интеграции из очереди.
- **DeleteEvents.** Удаление событий интеграции из очереди.

Сведения о загрузке файла WSDL для веб-службы событий интеграции см. в разделе [Интеграция веб-служб](#) (на стр. 1661). Дополнительные сведения о веб-службе событий интеграции см. в *Руководстве по Oracle Web Services On Demand*.

- Пошаговое описание процедуры создания очереди событий интеграции см. в разделе [Создание очередей событий интеграции](#) (на стр. 1670).
- Пошаговое описание процедуры управления очередями событий интеграции см. в разделе [Управление параметрами событий интеграции](#) (см. "Настройка параметров событий интеграции" на стр. 1671).
- Пошаговое описание процедуры создания правил потоков операций, запускающих события интеграции, см. в разделе [Создание правил потоков операций](#) (см. "Создание правил потока операций" на стр. 1383).

Создание очередей событий интеграции

Если поддержка событий интеграции включена, в Oracle CRM On Demand по умолчанию создается очередь событий интеграции. Пользователь может также создавать дополнительные очереди и указывать, в какие очереди следует записывать те или иные события интеграции.

Предварительные действия. Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе [События интеграции](#) (см. "О событиях интеграции" на стр. 1668). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Включить доступ к событиям интеграции".

Чтобы создать очередь событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" нажмите кнопку "Новая очередь".
- 5 На странице "Настройки очереди событий интеграции" заполните перечисленные ниже поля и нажмите кнопку "Сохранить".

Поле	Примечания
Имя очереди	Введите имя очереди. Это обязательное поле.
Описание	Введите описание режима использования очереди.
Отключено	Убедитесь, что этот флажок снят.
Размер очереди	Введите размер очереди. Данное значение не может превышать размер, указанный в поле "Неназначаемая емкость очереди". Это обязательное поле. В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с этим значением, создание новой очереди невозможно.
Адрес уведомления по электронной почте	Введите адрес электронной почты, на который следует направлять предупреждения о переполнении очереди или достижении ею определенного размера.

Поле	Примечания
Отправить по электронной почте сообщение с предупреждением, когда число транзакций в очереди достигает	Укажите размер очереди, по достижении которого на адрес, указанный в поле "Адрес уведомления по электронной почте", должно быть отправлено предупреждение.

Настройка параметров событий интеграции

Пользователь может изменять параметры всех очередей событий интеграции.

Предварительные действия. Необходимо настроить для компании администрирование событий интеграции, как описано в разделе [События интеграции](#) (см. "[О событиях интеграции](#)" на стр. 1668). В результате такой настройки в профиле компании задается максимальное число событий интеграции, которые разрешено размещать в очередях. Описанную ниже процедуру может выполнять только пользователь, роль которого включает привилегию "Включить доступ к событиям интеграции".

Процедура настройки параметров событий интеграции

- 1 В правом верхнем углу любой страницы щелкните глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Средства управления данными" нажмите ссылку "Администрирование интеграции событий".
- 3 На странице "Администрирование интеграции событий" щелкните ссылку "Обслуживание очереди событий интеграции".
- 4 На странице "Обслуживание очереди интеграции" щелкните ссылку "Правка" для очереди.
- 5 На странице "Настройка очереди событий интеграции" можно выполнить следующие задачи.

Задача	Действие
Отключение очереди.	Выберите "Отключено" для отключения всех очередей, в том числе очереди по умолчанию.
Обновление размера очереди.	Введите значение в поле "Размер очереди". Это значение не должно превышать размер, показанный в поле "Неназначаемая емкость очереди". В поле "Предел файлов событий интеграции" указано общее число событий, которые можно хранить во всех очередях, назначенных компании. Если размер существующих очередей совпадает с

Задача	Действие
	этим значением, увеличение размера очереди невозможно.
Удаление транзакций из очереди.	<p>Чтобы удалить из очереди все транзакции, установите флажок "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить все транзакции" и затем нажмите кнопку "Сохранить" для удаления транзакций.</p> <p>Для удаления более ранних транзакций щелкните значок календаря и выберите дату в поле "При нажатии кнопки "Сохранить" очистить транзакции старше". Транзакции удаляются при последующем нажатии кнопки "Сохранить".</p>
Настройка Oracle CRM On Demand для отправки предупреждения по электронной почте в случае переполнения очереди или достижения ею определенного размера.	Введите адрес электронной почты и при необходимости укажите размер очереди, по достижении которого следует отправлять предупреждение. Для сохранения конфигурации электронной почты нажмите кнопку "Сохранить".
Выбор способа записи значений полей даты и времени (например, даты изменения или даты создания) в события интеграции.	<p>Выберите нужный вариант в списке "Часовой пояс":</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Для записи значений даты и времени в формате кода мирового времени (UTC) выберите "UTC". ■ Для записи значений даты и времени в соответствии с часовым поясом пользователя, выполнившего обновление записи, выберите "Часовой пояс пользователя". Это значение применяется по умолчанию.
Выбор способа записи значений списка выбора в события интеграции: на языке пользователя или в коде, не зависящем от языка (LIC).	<p>Выберите нужный вариант в списке "Формат раскрывающегося списка":</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Для записи значений из списка выбора в виде значений LIC выберите "Значение, не зависящее от языка". ■ Для записи значений из списка выбора на языке пользователя выберите "Язык пользователя". Это значение применяется по умолчанию. <p>Примечание. Как правило, для списков выбора значения LIC совпадают со значениями ENU.</p>

Управление содержимым

В компаниях часто требуется отслеживать продукты, которые вызывают интерес клиентов и впоследствии приобретаются ими. Настройка каталога продуктов упрощает работу сотрудников компании, отвечающих за отслеживание информации о продуктах. Настройка каталога заключается в группировке продуктов по категориям и последующей настройке продуктов в каждой категории. К продуктам относятся серийные и разовые изделия, услуги и обучающие программы.

В следующих разделах рассматриваются удобные способы отслеживания продуктов средствами Oracle CRM On Demand.

Бизнес-возможности

Торговый представитель, работающий с бизнес-возможностью продаж, может создать запись бизнес-возможности для отслеживания сведений о заинтересованности клиентов, включая потенциальную выручку от сделки. Клиент может проявлять интерес к нескольким продуктам, а также планировать заключение договора на обслуживание. Прокрутив запись бизнес-возможности до раздела "Продукты", торговый представитель может связать запись продукта с каждым элементом списка, по которому клиент может принять решение о покупке. В случае договора на обслуживание с ежемесячным выставлением счета торговый представитель может также записывать информацию о периодической выручке. Таким образом, запись бизнес-возможности содержит полную информацию о потенциальной сделке и обеспечивает выполнение следующих задач в компании.

- Отслеживание продуктов, относящихся к каждой бизнес-возможности
- Вычисление поступлений выручки от реализации этих продуктов (серийных и разовых) в зависимости от времени.

Активы

Специалистам в области продаж и обслуживания требуется информация о том, какие продукты и услуги компании уже приобретены клиентом. В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность отслеживания приобретенных продуктов или активов путем связывания записей продуктов с записью субъекта или контакта для данного клиента.

Прогнозы

Прогноз представляет собой снимок эффективности продаж, периодически формируемый из отдельных записей бизнес-возможностей и продуктов. Благодаря связыванию продуктов с записями бизнес-возможностей, субъектов и контактов в компании возможно принятие решений о том, следует ли формировать прогнозы на основе сведений о продуктах и о периодической выручке.

Если прогнозы формируются в компании на основе данных о выручке от продуктов, а не от бизнес-возможностей, сотрудники могут выбрать продукты, учитываемые при расчете прогнозируемых итоговых значений.

Для просмотра пошаговых инструкций по выполнению процедур, относящихся к управлению содержимым, нажмите соответствующую ссылку.

- [Настройка категорий продуктов](#) (на стр. 1674)
- [Настройка продуктов компании](#) (на стр. 1675)

- [Настройка прейскурантов для PRM](#) (на стр. 1677)
- [Управление дополнениями в компании](#) (см. "[Управление дополнениями компании](#)" на стр. 1681)
- [Настройка сценариев оценки](#) (на стр. 1682)
- [Настройка папок отчетов](#) (на стр. 780)

Настройка категорий продуктов

При наличии у компании длинного перечня продуктов желательно организовать продукты в логические группы с информативными для работников компании именами. Эти группы называются категориями продуктов. Категории облегчают поиск продуктов или наборов продуктов, позволяя сортировать список и быстро находить нужные продукты. Кроме того, категории продуктов дают работникам возможность быстро определять требуемые продукты и связывать их со своими бизнес-возможностями. Например, компания, торгующая оргтехникой, может настроить такие категории: 'Копировальные аппараты', 'Факсы', 'Обслуживание' и 'Расходные материалы'.

Количество создаваемых категорий и подкатегорий (дочерних категорий) не ограничено.

Перед началом работы

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие 'Управление содержимым'.
- Если в компании еще не используются категории продуктов, определите категории и подкатегории, прежде чем настраивать их в Oracle CRM On Demand. При вводе информации начинайте с верхних родительских категорий и затем добавляйте дочерние категории.

Процедура настройки категорий продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку 'Администрирование'.
- 2 В разделе 'Управление содержимым' нажмите ссылку 'Управление содержимым'.
- 3 Нажмите ссылку 'Категории продуктов'.
- 4 На странице списка 'Категории продуктов' выполните одно из следующих действий.
 - Чтобы добавить новую категорию продуктов, нажмите 'Создать'.
 - Чтобы обновить информацию о категории, нажмите 'Правка' для соответствующей записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы ограничить количество записей, отображаемых на этой странице (и упростить поиск существующей категории), нажмите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

 - Для добавления дочерней категории в существующую категорию нажмите ссылку в столбце 'Имя категории', затем нажмите 'Создать' в разделе 'Дочерние категории'.

- 5 На странице 'Изменение категории' введите требуемую информацию. Максимальная длина имени категории — 100 символов.
- 6 Сохраните запись.

Настройка продуктов компании

Подготовка.

- Для выполнения процедур, описанных в этом разделе, роль пользователя должна предусматривать полномочие "Управление содержимым".
- Если продукты группируются в категории, настройте категории, прежде чем определять продукты.

Чтобы работники могли связывать продукты с бизнес-возможностями, необходимо настроить номенклатуру продуктов компании. При определении продуктов отметьте те из них, которые должны входить в список доступных для заказа работниками (продуктов, которые работники могут связывать со своими бизнес-возможностями).

Процедура добавления продуктов

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" нажмите ссылку "Продукты".
- 4 На странице "Список продуктов" выполните одно из следующих действий.
 - Чтобы добавить продукт, нажмите "Создать".
 - Чтобы обновить информацию о продукте, нажмите "Правка" для соответствующей записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы ограничить количество записей, показываемых на этой странице (и облегчить поиск существующего продукта), вызовите раскрывающееся меню в строке заголовка и выберите другой вариант. Раскрывающийся список содержит стандартные списки, распространяемые в комплекте с приложением, и списки, созданные вами или менеджерами вашей компании.

- 5 На странице "Редактирование продукта" введите необходимые данные и сохраните запись.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы продукт был доступен работникам (т. е. чтобы они могли связывать его со своими бизнес-возможностями), убедитесь, что флажок 'Заказ разрешен' установлен.

СОВЕТ. Удалить продукт невозможно. Вместо этого необходимо сделать продукт неактивным путем снятия флажка 'Заказ разрешен'. При этом продукт будет удален из списка продуктов, доступных для выбора работниками.

В следующей таблице описывается содержимое полей продуктов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому набор полей в конкретном случае может отличаться от приведенного в таблице. (Дополнительные сведения о полях продукта см. в разделе [Поля продукта](#) (на стр. 543).)

Поле	Описание
Ключевая информация о продукте	
Категория продукта	Только для Oracle CRM On Demand Financial Services Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Класс	Группа, к которой принадлежит продукт. Только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Тип цены	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Родительский продукт	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Тип продукта	Только для Oracle CRM On Demand Automotive Edition и Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. При определении продукта автомобильного производства поле "Тип продукта" должно содержать "Транспортное средство". При определении раздаваемого образца (продукта, для которого установлен тип "Образец") поле "Тип продукта" должно содержать "Образец" или оставаться пустым.
Класс терапевтического воздействия	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Артикул	Номенклатурный номер для продукта.
Заказ разрешен	Установите флажок, чтобы сделать продукт доступным работникам компании. Если не устанавливать флажок, продукт не будет присутствовать в списке продуктов.
Тип	<p>Тип продукта. Возможны следующие варианты: "Продукт", "Обслуживание", "Обучение", "Рынок", "Конкурент", "Сведения", "Образец" или "Позиция для рекламной акции". Для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition необходимо выбирать следующие значения типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ "Сведения", если позиция представляет собой сведения о продукте ■ "Образец", если позиция представляет собой розданный образец ■ "Позиция для рекламной акции", если позиция представляет собой доставленную рекламную позицию <p>В результате выбора этих типов производится фильтрация типов продуктов (сведений о продуктах, образцов или рекламных позиций), показываемых в списках выбора розданных образцов, сведений о продуктах или рекламных позиций для торгового представителя.</p>

Поле	Описание
	ПРИМЕЧАНИЕ. В случае типа "Образец" поле "Тип продукта" должно также содержать "Образец" или оставаться пустым.
Подтип	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Статус	Статус продукта.
Версия	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
С серийным номером	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Отслеживание номеров партий	Только для Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Контроль	Указывает, что продукт подлежит регулированию. Только в Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Дополнительные сведения	
Описание	Дополнительные сведения о продукте. Максимальная длина этого поля - 255 символов.

Настройка прейскурантов для PRM

Владельцы торговых марок могут вести и публиковать прейскуранты на свои продукты, чтобы партнеры могли использовать их при создании запросов особых цен. Администратор владельца торговой марки может создать несколько прейскурантов и связать каждый субъект или организацию партнера с одним из них. Прейскуранту можно назначить несколько продуктов, задав для них особую цену.

В запросе особых цен прейскурант клиента определяет рекомендованные производителем розничные цены на продукты, а прейскурант партнера владельца - закупочные цены посредника. Ведение этих цен в прейскурантах упрощает задачи администрирования и процедуры управления особыми ценами.

ПРИМЕЧАНИЕ. Доступ к прейскурантам разрешается только администраторам владельцев торговых марок, имеющим привилегию "Управление доступом PRM".

Чтобы создать прейскурант

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" щелкните "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Каталог продуктов" щелкните "Прейскуранты".
- 4 На странице "Прейскурант" выполните одно из следующих действий.

- Чтобы добавить прейскурант, нажмите кнопку "Создать".
- Чтобы обновить данные прейскуранта, нажмите кнопку "Правка" для соответствующей записи.

ПРИМЕЧАНИЕ. Чтобы ограничить число записей, показываемых на данной странице, щелкните меню в строке заголовка и выберите другой вариант. В этом списке содержатся стандартные списки, включенные в комплект поставки Oracle CRM On Demand, а также списки, созданные пользователем или его менеджерами.

5 На странице "Изменение прейскуранта" введите необходимые данные.

В следующей таблице описывается содержимое полей прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

Поле	Описание
Ключевые сведения о прейскуранте	
Имя прейскуранта	Имя прейскуранта.
Действительно с	Дата начала срока действия указанного прейскуранта.
Действительно по	Дата окончания срока действия указанного прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.
Тип	<p>Тип прейскуранта. Допустимые значения: DIST COST и MSRP.</p> <p>DIST COST - это прейскурант с ценами дистрибьюторов, т. е. исходной стоимостью запасов, которую партнер или посредник должен оплатить для приобретения продуктов у владельца торговой марки.</p> <p>MSRP - это прейскурант с розничными ценами, рекомендованными производителем (т. е. владельцем торговой марки) для продажи продуктов клиентам.</p> <p>В ходе настройки можно добавить новые типы прейскурантов. Однако значения, определенные по умолчанию, при этом изменять нельзя. Если их изменить, соответствующие поля в запросах особых цен не будут заполняться данными из прейскурантов.</p>
Статус	Текущий статус прейскуранта ("Выполняется" или "Опубликовано"). Для всех новых прейскурантов по умолчанию устанавливается статус "Выполняется". Когда прейскурант можно будет сделать доступным для пользователей, измените его статус на "Опубликовано".
Валюта	Тип валюты, используемой в прейскуранте. Все цены в прейскуранте должны быть выражены в одной валюте, определенной при создании прейскуранта. При сохранении новой записи прейскуранта это поле становится доступным только для чтения, и дальнейшее обновление этой записи не разрешено.
Дополнительные сведения	
Создана	Имя лица, создавшего прейскурант, с указанием даты и времени его создания.

Поле	Описание
Изменено	Имя лица, последним изменившего прейскурант, с указанием даты и времени этого изменения.
Описание	Дополнительные сведения о прейскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.

Публикация прейскурантов

После того как прейскурант будет обновлен администратором, он может быть опубликован для пользователей, и его можно использовать при создании запросов особых цен.

Чтобы опубликовать прейскурант

- 1 Выберите публикуемый прейскурант в разделе "Прейскуранты" в области администрирования "Управление содержимым".

Сведения о процедуре выбора запросов особых цен см. в разделе [Поиск записей](#) (на стр. 46).

- 2 На странице "Сведения о прейскуранте" нажмите кнопку "Правка".
- 3 На странице "Изменение прейскуранта" выберите в меню "Статус" пункт "Опубликовано".
- 4 Нажмите кнопку "Сохранить".

При изменении статуса на "Опубликовано" происходит следующее:

- Прейскурант становится доступным для выбора в апплете выбора прейскуранта, и его можно связать с субъектом или организацией партнера.
- Если в запросе особых цен прейскурант был связан с клиентом или партнером, после создания каждого продукта с особой ценой этот прейскурант используется для заполнения полей рекомендованной производителем розничной цены и закупочной цены партнера.
- В запросе особых цен в первом из этих полей используется прейскурант конечного клиента, а во втором - прейскурант партнера владельца. Должны быть также соблюдены следующие условия:
 - С конечным клиентом должен быть связан прейскурант типа "MSRP", а с партнером владельца - прейскурант типа "DIST COST".
 - Данный прейскурант должен иметь статус "Опубликовано".
 - Продукт, добавленный в запрос особых цен, должен содержаться в этом прейскуранте.
 - Начальная дата запроса особых цен должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта (и позиции строки прейскуранта).

Добавление позиций строк прейскуранта

После создания прейскуранта в него добавляются продукты. Каждый прейскурант может содержать множество продуктов, но каждый из них должен быть указан только один раз.

Чтобы добавить продукт в прейскурант

- 1 На странице списка прейскурантов щелкните имя нужного прейскуранта.
- 2 На странице сведений о прейскуранте нажмите кнопку "Добавить" в разделе "Позиция строки прейскуранта".
- 3 На странице "Изменение позиции строки прейскуранта" введите необходимые данные.

Примечание. Страница "Изменение позиции строки прейскуранта" также может быть открыта со страницы "Изменение продукта".

В следующей таблице описывается содержимое полей позиций строк прейскурантов. Администратор компании может добавлять, переименовывать и удалять поля, поэтому показанные на экране поля могут отличаться от представленных в этой таблице.

Поле	Описание
Ключевые сведения о прейскуранте	
Прейскурант	Имя прейскуранта.
Продукт	Выберите продукт для позиции строки прейскуранта.
Действительно с	Дата начала срока действия указанного прейскуранта. Она должна находиться в диапазоне между датами начала и окончания срока действия прейскуранта.
Действительно по	Дата окончания срока действия указанного прейскуранта. Если в этом поле нет значения, срок действия прейскуранта считается неограниченным.
Тип цены	Тип цены ("Стандартная", "С повторением" и т. п.). Это поле планируется использовать в будущем. В настоящее время по умолчанию используется значение "Стандартная".
Цена по прейскуранту	Цена для позиции строки, установленная на указанный период действия.
Дополнительные сведения	
Создана	Имя лица, создавшего прейскурант, с указанием даты и времени его создания.
Изменено	Имя лица, последним изменившего прейскурант, с указанием даты и времени этого изменения.
Описание	Дополнительные сведения о прейскуранте. Данное поле может содержать до 2000 символов.

Управление дополнениями компании

Из раздела "Управление содержимым" главной страницы администрирования можно перейти на страницу управления дополнениями, где можно просматривать дополнения.

ПРИМЕЧАНИЕ. На странице управления дополнениями выводятся только те дополнения, которые связаны с родительскими записями через предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям. На странице управления дополнениями не выводятся дополнения, связанные с родительскими записями через пользовательские типы записей дополнений, или те, что добавлены к записям с помощью полей дополнения. Список типов записей, которые поддерживают предварительно сконфигурированную позицию, относящуюся к дополнениям, см. в разделе [О конфигурациях дополнений](#) (на стр. 1246).

Просмотр дополнений помогает определить:

- Какие вложенные файлы занимают значительный объем пространства хранилища
- Какие файлы вложены в сообщения несколько раз

Если файл был прикреплен более одного раза, рекомендуется разместить дополнение в общедоступном местоположении и предписать пользователям заменять дополнения путем к этому файлу.

- Каким пользователям следует напомнить о проблемах хранения дополнений большого размера

Предварительные действия. Для выполнения процедур управления дополнениями роль должна содержать полномочия "Управление дополнениями".

Просмотр дополнений

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 В разделе "Управление содержимым" выберите ссылку "Управление содержимым".
- 3 В разделе "Управление дополнениями" выберите ссылку "Управление дополнениями".
- 4 Выполните одну из следующих операций:
 - Для просмотра дополнения выберите "Представление" в меню уровня записи для дополнения. Будет открыт файл либо выполнен переход по адресу URL.
 - Для удаления дополнения выберите "Удалить" в меню уровня записи для дополнения. Удаленный файл или адрес URL перемещается на страницу "Удаленные элементы" и окончательно удаляется из базы данных через 30 дней.
 - Для замены файла или URL на другой файл или адрес URL нажмите "Заменить". На странице "Правка" введите требуемую информацию и сохраните запись.
 Подробные инструкции см. в разделе [Приложение файлов и адресов URL к записям](#) (см. "Вложение файлов и URL-адресов в записи" на стр. 105).
 - Для ограничения количества записей о дополнениях в списке откройте раскрывающееся меню и измените выбор.
 Раскрывающийся список содержит стандартный список, поставляемый с приложением.

Настройка сценариев оценки

Настройка сценариев оценки помогает пользователям соблюдать единообразие процедур при сборе данных и принятии решений. Сценарии оценки могут использоваться для подтверждения зацепок, оценки бизнес-возможностей, оптимизации обслуживания и исследования удовлетворенности клиентов и т. д. Полученные ответы фиксируются, получают весовые коэффициенты и сравниваются с заданным пороговым значением для определения соответствующего результата или плана действий.

В Oracle CRM On Demand предусмотрена возможность настройки сценариев оценки, позволяющих

- автоматизировать классификацию зацепок;
- оценивать бизнес-возможности (путем внедрения в компании методологии продаж);
- проводить исследования удовлетворенности клиентов по записям контактов и запросов на обслуживание;
- использовать сценарии вызова для записей запросов на обслуживание.
- Запись сведений о мероприятии - коммерческого визита (вызова), задачи или встречи.

Для получения дополнительных сведений о сценариях оценки или пошаговых инструкций по созданию таких сценариев см. следующие темы:

- [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682)
- [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 1686)

О сценариях оценки

Сценарий оценки представляет собой последовательность вопросов, помогающих пользователям собирать данные о клиентах. Сценарии оценки позволяют квалифицировать зацепки, оценивать возможности, управлять взаимодействием со службой поддержки клиентов, изучать степень удовлетворенности клиентов, записывать сведения о мероприятиях и т. п.

Можно присваивать баллы ответам пользователей, назначать вопросам различные весовые коэффициенты и задавать пороговые значения для принятия решений. Можно также отобразить поля, используемые при оценке, на родительскую запись, что позволяет впоследствии формировать отчеты и анализировать данные на основе этих полей.

Работа со сценариями оценки

Работа со сценариями оценки осуществляется следующим образом.

- 1** Сценарий оценки запускается со страницы сведений о записи. На этой странице указаны подходящие сценарии оценки (набор которых определяется значениями полей записи. При необходимости можно также выполнить поиск других сценариев оценки).
- 2** В процессе работы над вопросами сценария пользователь получает важнейшую информацию о клиенте, например, характеристику потенциального покупателя; правильный ответ на каждый вопрос выбирается в раскрывающемся списке вариантов.
- 3** По выбранным ответам автоматически выполняется расчет баллов и обновление записи. Например, потенциальный клиент может быть классифицирован как оцененный или отклоненный.

- 4 Ответы на вопросы вносятся в запись в качестве значений полей, что обеспечивает удобный доступ к ответам и возможность их использования в отчетах.
- 5 Результаты оценки хранятся в соответствующем разделе родительской записи и остаются доступными.

Выбор типа сценария оценки

Предусмотрено пять типов сценариев оценки. Сценарии каждого типа подходят для выполнения конкретной задачи. Ниже приведены сведения о применении сценариев различных типов.

- **Сценарий для контакта.** Сценарии этого типа позволяют обследовать степень удовлетворенности клиентов по отдельным контактам.
- **Подтверждение зацепки.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по определению подтвержденных зацепок. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает согласованность подтверждения зацепок.
- **Оценка бизнес-возможности.** Сценарии этого типа обеспечивает внедрение методологий продаж и упрощают работу торговых представителей по оценке бизнес-возможностей, позволяя им корректировать стратегии продаж при работе со сделками.
- **Запрос на обслуживание - сценарий.** Сценарии этого типа упрощают работу торговых представителей по оценке запросов на обслуживание; в частности, они позволяют определить приоритет запроса или порядок его передачи в вышестоящую инстанцию. Применение сценария при выполнении этой задачи сокращает потребность в обучении персонала и обеспечивает стабильное качество обслуживания клиентов
- **Запрос на обслуживание - исследование.** Сценарии этого типа упрощают управление обследованием степени удовлетворенности клиентов (в связи с конкретной ситуацией обслуживания).
- **Оценка мероприятия.** Этот тип используется для записи ценных сведений о взаимодействиях с контактами и организациями.

С каждым типом оценки связан определенный тип записи: "Контакт", "Зацепка", "Возможность", "Запрос на обслуживание", "Продажи (вызовы)", "Встреча" или "Задача". При необходимости можно создать несколько оценок каждого типа и предоставить пользователю соответствующий сценарий. Такой сценарий опирается на заданные критерии, относящиеся к записи.

Процесс создания сценариев оценки

Для настройки сценария оценки необходимо выполнить несколько задач.

1 Настройка фильтров для сценария оценки.

С помощью фильтров можно на основе указанных значений полей записи задать критерии, обеспечивающие применение подходящего сценария оценки для конкретной задачи.

Например, в сценарии оценки, предназначенном для подтверждения зацепок, можно настроить следующие фильтры.

- Уровень субъекта = Золотой

- Сегмент = Большой
- Область = Запад

В этом случае при запуске сценария оценки из записи зацепки с соответствующими значениями применяется подходящий сценарий подтверждения зацепок.

В сценариях оценки всех типов можно задать одни и те же четыре поля фильтров, для каждого из которых задан список выбора значений. Для настройки фильтров необходимо выполнить следующие действия.

- a** Ввести отображаемые имена полей фильтров и значения в списках выбора для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.

Подробнее см. в разделе [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 1686).

- b** Добавить поля фильтров к макетам страниц для каждого типа записей, для которого требуется создать сценарий оценки.

2 Создание сценария оценки.

- a** Введите сведения, относящиеся к сценарию.
- b** Добавьте критерии (вопросы) к сценарию.
- c** Для каждого вопроса добавьте список возможных ответов.

Подробнее об этих действиях см. в разделе [Создание сценариев оценки](#) (на стр. 1686).

3 Предоставление пользователям доступа к сценарию.

- a** Для работы пользователей со сценариями оценки необходимо настроить роли этих пользователей, а также профили доступа для каждой роли.
 - **Создание сценариев оценки.** Для создания пользователем сценариев оценки необходимо предоставить роли этого пользователя доступ к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно создать' применительно к типу записей 'Оценка'.
 - **Просмотр сценариев оценки.** Для просмотра пользователем сведений, относящихся к сценарию оценки, необходимо предоставить роли этого пользователя доступ для чтения к записям типа 'Оценка': в профиле доступа по умолчанию и в профиле доступа владельца для роли этого пользователя необходимо задать уровень доступа к записям типа 'Оценка' не ниже, чем 'Чтение/Изменение'. Кроме того, в разделе параметров доступа по типам записей для данной роли необходимо установить флажки 'Имеет доступ' и 'Можно прочитать все записи' применительно к типу записей 'Оценка'.

Подробнее о настройке ролей пользователей см. в разделе [Добавление ролей](#) (на стр. 1327). Подробнее о настройке профилей доступа см. в разделе [Настройка профилей доступа](#) (на стр. 1317).

- b** Для каждого из типов записей (контакты, потенциальные клиенты, бизнес-возможности, запросы на обслуживание), для которых созданы сценарии оценки, следует добавить подходящий раздел

сценария оценки к информации, отображаемой на странице сведений о записи. О пользовательской настройке макетов страниц см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "Настройка статических макетов страниц" на стр. 1194).

Пример сценария оценки

В типичном случае администратору компании требуется создать сценарий 'Подтверждение зацепки', позволяющий определить, следует ли подтвердить или отклонить зацепку.

В следующей таблице показаны примеры значений, которые можно задать для такого сценария.

Поле сценария	Пример значения
Тип	Подтверждение зацепки
Пороговый балл	50
Результирующее значение, если достигнуто пороговое значение	Подтверждено
Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто	Не подтвержден
Поле для отображения результирующего значения	Описание

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. При выполнении сценария 'Подтверждение зацепки' присвоение полю 'Состояние' в записи зацепки значения 'Подтверждено' возможно только в том случае, если заполнены поля 'Оценка' и 'Продавец'. Если они не заполнены, при попытке присвоения этого значения отображается сообщение об ошибке и предполагается, что пороговое значение не достигнуто. После этого полю 'Состояние' присваивается значение, определенное в сценарии для случая, когда пороговое значение не достигнуто.

В следующей таблице представлены некоторые из критериев для сценария 'Подтверждение зацепки'.

Критерий	Вес
Каково текущее состояние бюджета?	50
Что определяет график для данного проекта?	25
Когда планируется принять решение?	25

В следующей таблице приведены примеры ответов на вопрос 'Каково текущее состояние бюджета?' и соответствующих баллов.

Ответ	Сумма баллов
Бюджет утвержден	100
Бюджет отклонен	0

Балл для каждого критерия вычисляется путем умножения весового коэффициента для этого критерия, выраженного в процентах, на балл для ответа. Например, если пользователь выбирает ответ 'Бюджет утвержден', балл для вопроса вычисляется следующим образом:

$$(0.5 * 100) = 50$$

Полный балл для сценария вычисляется как сумма баллов по всем критериям. Если окончательный результат по сценарию соответствует заданному в сценарии пороговому значению или превосходит его, полю 'Описание' на странице сведений о зацепке присваивается значение 'Подтверждено'. Если балл меньше порогового значения, этому полю присваивается значение 'Не подтверждено'.

При вычислении баллов по сценарию оценки применяются следующие правила.

- Баллы по отдельным вопросам округляются до ближайшего значения с одним знаком после запятой.
- Общий балл по сценарию оценки округляется до ближайшего целого числа.
- Применяются стандартные математические правила округления: десятичное значение округляется вниз, если дробная часть меньше 0,5, и вверх, если она больше или равна 0,5.

Создание сценариев оценки

В этом разделе приведены пошаговые инструкции по настройке фильтров для сценариев оценки и по созданию сценария оценки.

Подготовка.

- Роли пользователя, выполняющего эту процедуру, необходимо предоставить полномочия на администрирование оценок.
- При необходимости настройте значения в списках выбора и поля, которые будут служить критериями оценки. Например, можно добавить пользовательские поля для отображения информации, полученной в результате опроса клиента. При настройке сценария можно отобразить ответы на эти пользовательские поля.

Все новые поля необходимо добавить к макету страниц для данной записи. Инструкции см. в разделе [Пользовательская настройка статических макетов страниц](#) (см. "[Настройка статических макетов страниц](#)" на стр. 1194).

ПРИМЕЧАНИЕ. В Oracle CRM On Demand невозможно непосредственно переводить компоненты сценариев оценки на другие языки. Для работы со сценарием оценки на нескольких языках необходимо создать версию сценария для каждого языка.

Фильтры для сценариев оценки позволяют на основе соответствия указанной записи заданным критериям определить сценарий, отображаемый для пользователя при выполнении им конкретной задачи. Ниже приведено описание процедуры настройки фильтров для сценариев оценки

Настройка фильтров для сценариев оценки (необязательная процедура)

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Настройка приложения".
- 3 В разделе "Настройка типа записи" выберите "Оценка".
- 4 Выберите команду настройки полей записи.
- 5 Выберите "Правка" и отредактируйте столбец "Отображаемое имя" для фильтров 1, 2, 3 и 4.

- 6** Для каждого поля выберите "Изменить список выбора" и задайте значения в списке выбора.

СОВЕТ. Если не требуется задать принудительный выбор сотрудниками конкретного значения в списке выбора, оставьте используемое по умолчанию первое значение в списке "<Нет значений>".

- 7** Сохраните запись.

- 8** Для изменения меток соответствующих полей на страницах записи, с которыми работают сотрудники, перейдите в раздел "Настройка полей" и выберите типы записей, для которых выполняются сценарии оценки: "Поля контакта", "Поля субъекта" или "Поля запроса на обслуживание".

ПРИМЕЧАНИЕ. В других записях указанных типов отображаются те значения из списков выбора, которые заданы в разделе "Поля оценки". Однако для каждого типа записей можно настроить отображаемые имена этих полей.

Процедура создания сценария оценки

- 1** В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2** Нажмите ссылку "Управление содержимым".
- 3** Нажмите ссылку "Сценарии оценки".
- 4** На странице "Список оценок" выберите "Новая оценка".
- 5** Введите информацию на странице "Изменение оценки".

В следующей таблице приведено описание информации в полях сценария оценки. Поскольку администратор может добавлять и удалять поля, а также изменять их метки, фактический набор полей может отличаться от указанного в таблице.

Поле	Описание
Имя	Максимальная длина – 50 символов. Введите информативное имя, отражающее назначение сценария. Если сотрудники компании говорят на разных языках, в имени сценария следует указать язык.
Тип	Определяет тип записи, с которым связан сценарий. Значения по умолчанию: "Сценарий для контакта", "Подтверждение зацепки", "Оценка возможности", "Запрос на обслуживание - сценарий", "Запрос на обслуживание - исследование" и "Оценка мероприятия".
Активно	Пользователям доступны только активные сценарии.
Фильтр 1, 2, 3, 4	Отображение метки, заданной для категории оценок.
Пороговый балл (1-100)	Служит для определения результата выполнения сценариев.
Поле для отображения оценки	Определяет поле для отображения балла в родительской записи.
Результирующее значение,	Определяет значение, отображаемое в случае соответствия

Поле	Описание
если достигнуто пороговое значение	заданным критериям. Например, если потенциальный клиент соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Подтверждено</i> . (необязательное поле)
Результирующее значение, если пороговое значение не достигнуто	Определяет значение, отображаемое в том случае, если пороговое значение не достигнуто. Например, если потенциальный клиент не соответствует критериям для подтверждения, в этом поле может отображаться значение <i>Отклонено</i> (необязательное поле).
Поле для отображения результирующего значения	Определяет поле в родительской записи, в котором после выполнения сценария отображается результат (необязательное поле).
Удаление поля комментария	Установите этот флажок, чтобы исключить возможность добавления примечаний при выполнении оценки. Если этот флажок снят, становится доступным окно примечаний, где можно будет по завершении оценки ввести примечание.
Контроль ответов	Элемент управления, который будет использоваться для добавления ответов на критерии оценки. Возможные варианты: "Раскрывающийся список" или "Переключатель".

ПРИМЕЧАНИЕ. Сценарий отображается на странице сведений о записи только в том случае, если он является активным и для него задан хотя бы один критерий.

- 6 Нажмите кнопку "Сохранить".
- 7 На странице "Сведения об оценке" в разделе "Критерии" нажмите кнопку "Создать" или "Правка".
- 8 Введите информацию на странице "Критерии".

В следующей таблице приведено описание полей, заполняемых для критерия.

Поле	Описание
Порядок	Определяет последовательность предъявления вопросов пользователю, выполняющему сценарий оценки.
Имя критерия	Короткое информативное имя, отражающее сущность вопроса. Максимальная длина - 20 символов.
Вопрос	Вопрос, на который отвечает пользователь. Максимальная длина - 50 символов.
Вес	Процентное значение от 0 до 100, характеризующее важность вопроса. Сумма этих значений по всем вопросам должна быть равна 100.

Поле	Описание
Сопоставление ответа полю	Укажите поле в родительской записи, на которое отображается ответ на вопрос, указанный в поле "Вопрос". Отображение ответов в родительскую запись обеспечивает доступ к значениям при интеграции, формировании отчетов и составлении списков.

9 На странице "Сведения об оценке" нажмите каждое имя критерия, затем нажмите кнопку "Создать" или "Правка" в разделе "Ответы".

10 На странице "Ответы" заполните следующие поля.

Поле	Описание
Порядок	Определяет последовательность предъявления ответов пользователю, выполняющему сценарий оценки.
Ответ	Введите ответ, который пользователь может выбрать для данного вопроса. Максимальная длина - 30 символов.
Сумма баллов	Количество пунктов, связанное с ответом. Общий балл за ответ на вопрос определяется как произведение балла, заданного для ответа, на весовой коэффициент вопроса.

11 Сохраните внесенные изменения.

ПРИМЕЧАНИЕ. Ролям всех пользователей, работающих со сценариями оценок, необходимо предоставить доступ к сценариям оценок. О необходимых параметрах для роли пользователя см. в разделе [О сценариях оценки](#) (на стр. 1682).

СОВЕТ. Убедитесь в том, что для каждой роли задан макет страницы с новыми полями, добавленными в процессе настройки сценария оценки.

Управление биологическими науками

В этом разделе приводятся сведения об управлении шаблонами интеллектуальных вызовов и их удалении.

Дополнительные сведения см. в разделе [Управление интеллектуальными вызовами](#) (на стр. 1689).

Управление интеллектуальными вызовами

Для управления интеллектуальными вызовами необходимо, чтобы роль пользователя обладала соответствующим уровнем доступа для типа записей "Интеллектуальный вызов" (доступ по умолчанию или доступ владельца). Можно просматривать, изменять и обновлять сведения и позиции строк, прикрепленные к интеллектуальному вызову, с помощью страницы "Шаблоны управления

интеллектуальными вызовами". После изменения пересмотренный шаблон интеллектуального вызова можно применять по необходимости и сохранять как общий или личный шаблон.

ПРИМЕЧАНИЕ. Шаблоны интеллектуальных вызовов не могут дублироваться. Каждый шаблон интеллектуального вызова должен быть уникальным.

Процедура управления интеллектуальными вызовами

- 1 В правом верхнем углу любой страницы нажмите глобальную ссылку "Администрирование".
- 2 Нажмите ссылку "Управление интеллектуальными вызовами"
- 3 На странице "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" выполните одно из следующих действий.
 - Для просмотра интеллектуального вызова нажмите ссылку в столбце "Тема".
 - Для удаления интеллектуального вызова выберите "Удалить" в соответствующей строке.
 - Для изменения сведений интеллектуального вызова выберите "Изменить" в соответствующей строке.
 Дополнительные сведения о полях на странице "Изменение вызова" см. в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141).
 - Для изменения позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Изменить" рядом с требуемой позицией строки.
 - Для удаления позиции строки интеллектуального вызова щелкните ссылку в столбце "Тема", перейдите к соответствующему разделу на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", а затем нажмите "Удалить" рядом с требуемой позицией строки.
 - Для добавления новой позиции строки к интеллектуальному вызову щелкните ссылку в столбце "Тема".
 Дополнительные сведения о добавлении позиций строк к интеллектуальному вызову см. в следующих задачах.
 - Пересмотренные шаблоны интеллектуальных вызовов можно применять обычным образом и сохранять как общие или личные шаблоны, как описано в следующих задачах в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141):
 - Отслеживание посещения клиента (коммерческого визита)
 - Сохранение сведений о вызове в виде шаблона
- 4 На странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами" нажмите кнопку "Меню".
 В следующей таблице описаны задачи, выполняемые с помощью кнопки "Меню" на странице "Шаблоны управления интеллектуальными вызовами".

Операция

Действия пользователя

Операция	Действия пользователя
Пакетное назначение для книги	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Пакетное назначение для книги". Выполните пошаговые инструкции из раздела Назначение записей книгам (на стр. 1359).
Уточнение списка	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Уточнить список". Выполните пошаговые инструкции из раздела Создание и уточнение списков (на стр. 83).
Сохранение списка	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Сохранить список".
Отображение списка фильтров	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Показать фильтр списков". Выполните пошаговые инструкции из раздела Страница просмотра списка (см. "Страница "Просмотр списка"" на стр. 89).
Управление списками	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните пошаговые инструкции из раздела Страница управления списками (см. "Страница "Управление списками"" на стр. 88).
Создание новых списков	На панели заголовка страницы "Управлять шаблонами интеллектуальных вызовов" нажмите кнопку "Меню" и выберите "Создать список". Выполните пошаговые инструкции из раздела Создание и уточнение списков (на стр. 83).

Следующая процедура описывает, как связать подробные сведения о продукте с записью интеллектуального вызова.

Связывание подробных сведений о продукте с записью интеллектуального вызова

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Продукты с подробными сведениями" и нажмите "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Продукты с подробными сведениями" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы, и добавьте раздел "Продукты с подробными сведениями" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения сведений о продукте введите необходимую информацию.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения сведений о продукте см. в следующей задаче в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141): "Связывание подробных сведений о продукте с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк сведений о продукте к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о пробных образцах с записью интеллектуального вызова.

Связывание сведений о пробных образцах с записью интеллектуального вызова

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Розданные образцы" и нажмите "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Розданные образцы" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Розданные образцы" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения розданных образцов введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения розданных образцов см. в следующей задаче в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141): "Связывание сведений о пробных образцах с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк пробных образцов к записи интеллектуального вызова. Дополнительные сведения о пробных образцах см. в разделе [Раздача образцов в процессе коммерческих визитов](#) (см. "Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов)" на стр. 531).

Следующая процедура описывает, как связать рекламные позиции, учебные позиции или другие маркетинговые позиции с записью интеллектуального вызова.

Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью интеллектуального вызова

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Позиции для рекламных акций" и нажмите "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Позиции для рекламных акций" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Позиции для рекламных акций" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице изменения доставленной рекламной позиции введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения доставленной рекламной позиции см. в следующей задаче в разделе [Отслеживание посещений клиентов \(коммерческих визитов\)](#) (см. "Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов" на стр. 141): "Связывание рекламных позиций, учебных позиций и других маркетинговых позиций с записью вызова".

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие рекламные позиции строки к записи интеллектуального вызова.

Следующая процедура описывает, как связать сведения о книгах с записью интеллектуального вызова.

Связывание сведений о книгах с записью интеллектуального вызова

- 1 На странице "Сведения об интеллектуальном вызове" выполните прокрутку вниз до раздела "Книги" и нажмите "Создать".

ПРИМЕЧАНИЕ. Если раздел "Книги" не отображается на странице "Сведения об интеллектуальном вызове", щелкните ссылку "Изменить макет" в правом верхнем углу страницы и добавьте раздел "Книги" к макету страницы. Если раздел недоступен для добавления к макету, обратитесь к администратору компании.

- 2 На странице "Книги" введите необходимые сведения.

Дополнительные сведения о полях на странице изменения книг см. в разделе [Поля книг](#) (см. "Поля книги" на стр. 1361).

- 3 Сохраните запись.

При необходимости повторите эти шаги, чтобы добавить другие позиции строк книг к записи интеллектуального вызова.

Expression Builder

Для просмотра информации об инструменте Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) и о работе с ним выберите соответствующий раздел.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [О выражениях](#) (на стр. 1697)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "Типы данных при работе с инструментом Expression Builder" на стр. 1700)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1704)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1758)

Об инструменте Expression Builder

Инструмент Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) предназначен для реализации бизнес-правил с применением выражений. Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand.

Expression Builder используется в Oracle CRM On Demand для выполнения следующих задач.

- Задачи, относящиеся к дополнительным функциям управления полями.

- Задание для поля свойств проверки на уровне полей
- Задание значений полей по умолчанию

При задании проверок на уровне полей и значений полей по умолчанию администратор компании может создать универсальные выражения, подходящие для различных бизнес-правил. Подробнее о проверке полей и значениях по умолчанию см. в разделе [Об управлении полями](#) (на стр. 1167).

- Указанные ниже задачи, связанные с правилами потоков операций.

- Задание условий для правил потоков операций
- Настройка действий "Отправка электронной почты"
- Настройка действий "Обновить значения"

На страницах "Рабочий процесс" администратор компании может настроить правила потоков операций, которые вычисляются при обновлении, создании или удалении записи. Выражения применяются при определении как условий для таких правил, так и действий, выполняемых по этим правилам. Подробнее о правилах потоков операций см. в разделе [О правилах потоков операций](#) (на стр. 1372).

ПРИМЕЧАНИЕ. Средствами инструмента Expression Builder можно проверить синтаксис выражения, но невозможно проверить выражение на отсутствие математических, логических или семантических ошибок.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [О выражениях](#) (на стр. 1697)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "Типы данных при работе с инструментом Expression Builder" на стр. 1700)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1704)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1758)

Работа с инструментом Expression Builder

В Oracle CRM On Demand можно вызвать инструмент Expression Builder во всех ситуациях, когда рядом с текстовым полем отображается значок fx. При щелчке на этом значке инструмент Expression Builder открывается в отдельном окне.

Построение выражения

- 1 Нажмите значок fx для открытия инструмента Expression Builder.

- 2** В инструменте Expression Builder выберите поля и функции из списков или введите требуемый текст непосредственно в редакторе выражений.

Поле, выбранное в списке, вставляется в редакторе выражений. Например, если в списке полей "Бизнес-возможность" выбрать поле CloseDate, в редакторе выражений вставляется текст [`<CloseDate>`].

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае переименования поля администратором компании в списке выбора полей отображается новое имя поля. Однако в редакторе выражений вставляется первоначальное имя поля (т. е. соответствующее имя XML).

Если имя поля заключено в квадратные скобки, его значение вычисляется и возвращается в соответствии с типом данных этого поля. Подробнее о выборе полей и их значений см. в следующей таблице.

- 3** Отредактируйте выражение, добавив к нему необходимые операторы и литералы.

ПРИМЕЧАНИЕ. При создании выражения, определяющего, задано ли для поля со списком выбора конкретное значение, не вводите это значение в выражении. Например, не следует вводить [`<AccountType>`] = "Customer". Вместо этого выберите в списке требуемое поле со списком выбора и нажмите ссылку "Показать приемлемые значения" в инструменте Expression Builder. Среди отображаемых значений выберите то, которое требуется использовать в выражении. Выражение приобретает следующий вид:

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")

- 4** Выберите "Проверка синтаксиса", затем внесите необходимые исправления (необязательное действие).

- 5** Сохраните выражение.

В следующей таблице приведено описание инструмента Expression Builder.

Элемент интерфейса	Описание
Поля тип записи	<p>Контекстно-зависимый список выбора полей (из записей контекстного типа), разрешенных в выражении. Для полей, переименованных администратором компании, в списке выбора "Поля" отображаются новые имена.</p> <p>Необходимо учитывать следующую информацию.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ При создании правила потока операций или связанных с ним действий контекстным является тип записей, указанный в определении правила потока операций. Например, при создании текста сообщения электронной почты, передача которого определяется как действие, связанное с правилом потока операций для запроса на обслуживание, контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является запрос на обслуживание. ■ При работе с дополнительными функциями управления полями контекстным является тип записей, родительский по отношению к полю, в котором создается запись. Например, при задании проверки для поля бизнес-возможности

Элемент интерфейса	Описание
	<p>контекстным типом записей для инструмента Expression Builder является бизнес-возможность.</p>
Показать приемлемые значения	<p>Указав поле в списке выбора полей, выберите "Показать приемлемые значения" для отображения допустимых значений этого поля.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если выбранное поле является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображаются все варианты, заданные для этого списка выбора. <p>Одновременно можно выбрать только один вариант. При выборе варианта создается определение функции Lookup, которую можно использовать в выражении.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Если выбранное поле не является списком выбора, при выборе команды "Показать приемлемые значения" отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.
Функции	<p>Раскрывающийся список доступных специальных функций, предназначенных для изменения, извлечения и обработки данных в выражении. Список доступных функций см. в разделе Функции инструмента Expression Builder (на стр. 1709).</p>
Выражение	<p>Многострочное текстовое поле, в котором отображается выражение с возможностью редактирования.</p> <p>О максимальной допустимой длине выражений см. в разделе О выражениях (на стр. 1697).</p> <p>Поля и функции, указанные в списках выбора, отображаются в редакторе выражений. Можно также вводить выражения непосредственно в редакторе выражений.</p> <p>В выражениях всегда отображаются имена полей, независимые от языка. (Имя, независимое от языка - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.) Имена</p>

Элемент интерфейса	Описание
	пользовательских полей в выражениях представляют собой независимые от языка имена, к которым присоединены метки интеграции.
Руководство по синтаксису	Отображение раздела "Expression Builder" из интерактивной справки Oracle CRM On Demand.
Примеры выражений	Отображение раздела "Примеры работы с инструментом Expression Builder" интерактивной справочной системы Oracle CRM On Demand.
Проверка синтаксиса	Проверка синтаксиса созданного выражения.
Сохранить	Сохранение выражения.
Отмена	Закрытие окна Expression Builder без сохранения внесенных изменений.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [О выражениях](#) (на стр. 1697)
- [Типы данных в инструменте Expression Builder](#) (см. "Типы данных при работе с инструментом Expression Builder" на стр. 1700)
- [Операторы инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1704)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)
- [Примеры работы с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1758)

О выражениях

Выражение представляет собой допустимую комбинацию одного или нескольких операторов, функций, полей и литералов, которая может быть вычислена в Oracle CRM On Demand. В этом разделе приведена информация о длине выражений, условных выражениях и выражения для проверки.

Длина выражения

Максимальная поддерживаемая длина выражения для текста сообщения электронной почты, настроенного в правиле потока операций с использованием действия "Отправка электронной почты", составляет 2000 символов, включая пробелы. В сообщение электронной почты можно вставить разрыв строки, нажав клавишу Enter. Разрыв строки учитывается в текстовом поле как два символа.

Во всех остальных случаях при использовании Expression Builder максимальная поддерживаемая длина выражения составляет 1024 символа, включая пробелы.

Необходимо также убедиться в том, что общее количество символов в поле, в котором сохраняется выражение, не превосходит предельной величины для этого поля. В указанных ниже полях потоков операций перед функциями и именами полей и после них вставляются по три знака процентов (%%%).

- Поля "Тема" и "Текст сообщения" в сообщении электронной почты, настроенном посредством действия "Отправка электронной почты"
- Поля "Предмет" и "Описание" в задаче, настроенной посредством действия "Создание задачи"

Знаки процентов указывают на то, что функция или имя поля будут преобразованы в текстовое значение. В поле, в котором сохраняется выражение, каждый знак процентов учитывается как один символ.

При вводе функций и имен полей непосредственно в полях необходимо вводить перед ними и после них по три знака процентов. При встраивании функций и имен полей с помощью построителя выражений знаки процентов вставляются автоматически.

Например, если Expression Builder используется для вставки следующего имени поля в текст сообщения электронной почты, связанного с действием потока операций:

[<AccountName>]

При выполнении действия из потока операций в текст сообщения электронной почты средствами построителя операций вставляется следующий фрагмент:

%%[<AccountName>]%%

Длина литерала

Если в функцию Expression Builder передается строковый или числовой литерал, он должен содержать не более 75 символов, включая пробелы. Если длина литерала превышает 75 символов, Expression Builder считает это синтаксической ошибкой. Если в функцию передается строка в виде ссылки на имя поля, к длине значения этого поля ограничение в 75 символов не применяется.

При создании выражения, задающего значение по умолчанию для поля, ограничение в 75 символов применяется к каждому строковому или числовому литералу, передаваемому в любую функцию в составе выражения. Кроме того, число символов в результирующем значении выражения не должно превышать числа символов, разрешенного для поля.

Условные выражения

Условными являются выражения, при вычислении которых в приложении всегда возвращается логическое значение: "истина" или "ложь".

ПРИМЕЧАНИЕ. "Да", "Нет", "Y" и "N" не являются логическими значениями. Если в качестве возвращаемых значений функций, например, функции **Iif** (на стр. 1718), заданы значения "True" или "False", они возвращаются как строковые, а не логические значения. Употребление неверных логических значений в условных выражениях может привести к непредсказуемым результатам.

Выражение, используемое в указанных ниже ситуациях, должно быть условным.

- Задание правила проверки поля

- Задание условия для правила потока операций
- Задание первого параметра в функции [Iif](#) (на стр. 1718)

Выражения для проверки

Выражения для проверки позволяют убедиться в том, что в полях введены допустимые данные. Выражение для проверки должно быть условным.

Выражение для проверки поля вычисляется при создании записи, а также каждый раз при обновлении поля пользователем, за исключением следующих ситуаций.

- Поле оставлено пустым при создании записи. Проверка полей не обеспечивает наличие в поле значения.
- В поле ранее введено недопустимое значение, которое не изменяется в процессе обновления.

Если значение выражения проверки не вычисляется или если значение выражения проверки равно NULL, сообщение об ошибке не генерируется. Сообщение об ошибке генерируется только в том случае, когда значение выражения проверки равно FALSE.

В отличие от выражений других типов, условное выражение может начинаться с условного оператора. Например, выражение для проверки поля "Имя субъекта" может начинаться со следующего фрагмента:

```
= "Acme Hospital"
```

Хотя это выражение некорректно, оно проходит проверку синтаксиса, так как при отсутствии имени поля в начале выражения средствами Oracle CRM On Demand автоматически вставляется имя проверяемого поля. Можно также ввести выражение для проверки следующим образом:

```
[<AccountName>]= "Acme Hospital"
```

Здесь [<AccountName>] - проверяемое поле.

Если для выражения требуется вычисление других полей, помимо проверяемого поля, согласно общепринятой практике первый оператор сравнения в выражении применяется к проверяемому полю.

Выражения для проверки вводятся только в текстовое поле "Проверка полей" при работе с расширенными функциями управления полями в Oracle CRM On Demand.

Примеры выражений для проверки

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы дата закрытия бизнес-возможности была позднее даты ее создания.

В этом случае можно создать следующее выражение для проверки поля "Дата закрытия" (на странице "Настройка полей" для бизнес-возможностей):

```
> [<CreatedDate>]
```

Можно также воспользоваться следующим выражением, учитывая, что проверяемое поле ("Дата закрытия") должно быть первым полем в выражении:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).

Пример 2. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы при вероятности реализации бизнес-возможности, не меньшей 40%, выручка от этой бизнес-возможности была ненулевым значением.

Бизнес-правило определяет зависимость для обоих полей и может быть переформулировано следующим образом.

Выручка от бизнес-возможности не может быть равна нулю, если вероятность ее реализации больше или равна 40. Другими словами, вероятность не может быть больше или равна 40, если выручка равна нулю.

Выражение для проверки поля вычисляется при создании записи, а также каждый раз при ее обновлении пользователем. Поскольку обновление в поле "Вероятность" или "Выручка" может повлиять на оба поля, для надлежащей реализации бизнес-правила необходимо задать правила проверки как для поля "Вероятность", так и для поля "Выручка". (О создании и редактировании полей см. в разделе [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).)

Для реализации правила, рассматриваемого в этом примере, можно выполнить следующие действия.

- 1 Настройте следующее правило проверки поля "Вероятность".

`< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)`

Обратите внимание на отсутствие знака процентов (%).

- 2 Добавьте к полю "Вероятность" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

- 3 Настройте следующее правило проверки поля "Выручка".

`(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40`

- 4 Добавьте к полю "Выручка" сообщение об обнаружении ошибки при проверке, содержащее, например, следующий текст.

При вероятности, большей или равной 40%, выручка должна быть больше нуля.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Типы данных при работе с инструментом Expression Builder

В этом разделе приведены сведения о типах данных Oracle CRM On Demand и о работе с ними средствами инструмента Expression Builder.

Типы данных в Oracle CRM On Demand

В следующей таблице указан тип данных для значений, возвращаемых в том случае, если выражение содержит поле Oracle CRM On Demand. Для получения значения поля используется синтаксис [<FieldName>].

Тип данных в поле Oracle CRM On Demand	Тип данных, возвращаемых при вычислении выражений
Целое число	Целое число
Список выбора	Строка
Валюта	Валюта
Идентификатор	Строка
Текст	Строка
Флажок	Логическое значение Например, можно непосредственно вставить фрагмент [<Active>] в позиции, где ожидается условие. Допускается также синтаксис FieldValue("<Active>") = "Y".
Дата	Дата
Дата и время	Дата и время
Число	Число

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае переименования поля администратором компании в списке полей для данного типа записей отображаются новые имена, но в выражениях употребляются первоначальные имена. Для пользовательских полей в выражениях употребляются имена меток интеграции, которые могут изменяться администраторами компании. Используется следующий синтаксис:

[<CustomTag_ITAG>] и FieldValue("<CustomTag_ITAG>")

Арифметические типы данных

При наличии в выражении ссылок на значения нескольких полей, различающихся по типу данных, результат вычисления зависит от порядка типов данных. Если оператор (кроме оператора возведения в степень) применяется к двум операндам с разными типами данных, перед вычислением операции правый операнд преобразуется к типу данных левого операнда. Например, если значение CloseDate равно 02/09/2007, выражение

$\text{PRE}("<\text{CloseDate}>") + 30$

возвращает значение 02/09/200730. Поэтому условие

$[\text{<CloseDate>}] > \text{PRE}("<\text{CloseDate}>") + 30$

не имеет смысла, хотя в отношении синтаксиса является допустимым. Правильная запись этого условия имеет вид

$[\text{<CloseDate>}] - 30 > \text{PRE}("<\text{CloseDate}>")$.

ПРИМЕЧАНИЕ. В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

В следующих таблицах показаны возможные результаты применения различных арифметических операций к значениям, выбранным в качестве примеров.

Поле	Тип данных	Пример значения
Количество	Целое число	5
Цена за единицу	Валюта	2.25

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
$[\text{<Item Price>}] + [\text{<Quantity>}]$	7.25	Валюта
$[\text{<Quantity>}] + [\text{<Item Price>}]$	7	Целое число
$[\text{<Item Price>}] - [\text{<Quantity>}]$	(2.75) ПРИМЕЧАНИЕ. Круглые скобки в полях денежных значений указывают на то, что значение является отрицательным.	Валюта
$[\text{<Quantity>}] - [\text{<Item Price>}]$	3	Целое число
$[\text{<Item Price>}] * [\text{<Quantity>}]$	11.25	Валюта
$[\text{<Quantity>}] * [\text{<Item Price>}]$	10	Целое число
$[\text{<Item Price>}] / [\text{<Quantity>}]$	0.45	Валюта

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Валюта

В случае оператора возведения в степень преобразование правого операнда к типу данных левого операнда не выполняется.

Если в данном примере (значение 5 в поле целых значений "Quantity" (Количество) и значение 2.25 в поле денежных значений "Item Price" (Цена за единицу)) выполнялось бы преобразование правого операнда к типу данных левого операнда, выражение $\text{Quantity} \wedge \text{Item Price}$ возвращало бы целое значение 25. Фактические результаты показаны в следующей таблице.

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Валюта
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Валюта

В Expression Builder поддерживается также оператор отрицания (знак "минус" [-]). Ниже приведен пример.

Вычисление	Результат	
	Значение	Тип данных
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Валюта

В случае преобразования числа в строку вычисление выполняется неверно. Ниже приведен пример.

Вычисление	Результат		Описание
	Значение	Тип данных	
1234 + abcd	1234	Число	В результате вычисления строка "abcd" преобразуется в число 0, которое затем прибавляется к 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Строка	В результате вычисления число 1234 преобразуется в строку "1234", которая затем присоединяется к строке "abcd".

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Операторы инструмента Expression Builder

В этом разделе приведено описание операторов, используемых в инструменте Expression Builder, а также правил, определяющих порядок вычисления операторов.

Арифметические операторы

В следующей таблице представлены арифметические операторы с описанием их назначения и примерами применения.

Оператор	Назначение	Пример
+	Сложение	[<Record Number>] + 1
-	Вычитание	[<Record Number>] - 1
-	Отрицание	[<Revenue>] < -100
*	Умножение	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Деление	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Возведение в степень	[<Grid Height>] ^ 2

Логические операторы

В следующей таблице истинности показаны возможные результаты применения логических операторов в инструменте Expression Builder.

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
NOT	ИСТИНА		ЛОЖЬ
	ЛОЖЬ		ИСТИНА
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО		НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
AND	ИСТИНА	ИСТИНА	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ЛОЖЬ	ИСТИНА	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
OR	ИСТИНА	ИСТИНА	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ
	ИСТИНА	ЛОЖЬ	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	ИСТИНА	ИСТИНА
	ИСТИНА	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА
	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ИСТИНА	ИСТИНА
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	ЛОЖЬ	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

Логический оператор	Первый операнд	Второй операнд	Результат
	НО		НО
	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО	НЕ ОПРЕДЕЛЕНО

Операторы сравнения

В следующей таблице представлены операторы сравнения с описанием их назначения и примерами применения.

Оператор	Назначение	Пример
=	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд равен второму операнду.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не равен второму операнду.	[<Role>] <> "End-User"
>	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше второго операнда.	[<Revenue>] > 5000
<	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд меньше второго операнда.	[<Probability>] < .7
> =	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд больше или равен второму операнду.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд меньше или равен второму операнду.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд соответствует заданной	[<Last Name>] LIKE "Smith" СОВЕТ. При работе с оператором LIKE можно

Оператор	Назначение	Пример
	строке.	пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).
NOT LIKE	Проверка условия, состоящего в том, что первый операнд не соответствует заданной строке.	<p>[<Last Name>] NOT LIKE "Smith"</p> <p>или</p> <p>NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith")</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ. Круглые скобки во втором примере обязательны.</p> <p>СОВЕТ. При работе с оператором NOT LIKE можно пользоваться специальными символами шаблона - звездочкой (*) и вопросительным знаком (?).</p>
IS NULL	Проверка условия, состоящего в том, что операнд не определен.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Проверка условия, состоящего в том, что операнд не является неопределенным.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Специальные символы шаблона

Следующая таблица содержит описание специальных символов шаблона. Эти специальные символы применяются при работе с операторами LIKE или NOT LIKE

Символ	Назначение	Пример
*	Строка символов нулевой или положительной длины	<p>[<Last Name>] LIKE "См*" возвращает все записи, в которых значение [<Last Name>] начинается с символов <i>См</i>, например, <i>Смирнов</i>, <i>Смирдин</i>, <i>Смыслов</i> и т.п.</p> <p>[<Last Name>] LIKE "*ом*" возвращает все записи, в которых значение [<Last Name>] содержит символы <i>ом</i>, например, <i>Громов</i>, <i>Фомин</i>, <i>Пахомов</i> и т.п.</p>

?	Один символ	<p>[<First Name>] NOT LIKE "Ле?" возвращает все записи, в которых значение [<First Name>] состоит ровно из трех символов и не начинается с букв <i>Ле</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Ада</i>, <i>Яна</i> и <i>Зоя</i>, но не возвращается запись со значением <i>Лев</i>.</p> <p>NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") возвращает все записи, в которых значение [<First Name>] состоит ровно из трех символов, средний из которых не является буквой <i>o</i>. Возвращаются записи со значениями <i>Лев</i> и <i>Яна</i>, но не возвращается запись со значением <i>Зоя</i>.</p>
---	-------------	--

Оператор соединения строк

В сообщениях электронной почты значения полей соединяются с текстом посредством оператора + (плюс).

Уровни приоритета операторов

Уровни приоритета определяют порядок вычисления различных операторов в пределах одного выражения в Oracle CRM On Demand. Применяются следующие правила.

- Операторы с более высоким уровнем приоритета вычисляются раньше операторов с более низким уровнем приоритета.
- Операторы с одним и тем же уровнем приоритета вычисляются слева направо.
- Более высоким уровням приоритета соответствуют меньшие номера.
- Употребление круглых скобок в выражении влияет на порядок вычисления. Выражение в круглых скобках вычисляется раньше выражения за их пределами.

В следующей таблице показаны уровни приоритета.

Уровень	Оператор
1	()
2	- (отрицание)
3	^ (возведение в степень)
4	* (умножение), / (деление)
5	+ (сложение), - (вычитание), логический оператор NOT
6	Логический оператор AND
7	Логический оператор OR
8	Операторы сравнения =, <>, >, <, >=, <=

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Функции инструмента Expression Builder

Следующая таблица содержит список функций, доступных в инструменте Expression Builder. Для просмотра дополнительной информации о функции нажмите ее имя.

Логические функции	Функции даты и времени	Строковые функции	Функции для работы с пользователями	Функции обработки данных	Математические функции
IfNull (на стр. 1718)	Duration (на стр. 1711)	FieldValue (на стр. 1714)	Locale (см. "Национальные параметры" на стр. 1738)	ExcludeChannel (на стр. 1712)	LN (на стр. 1738)
IIf (на стр. 1718)	JulianDay (на стр. 1732)	FindNoneOf (на стр. 1715)	LocaleListSeparator (на стр. 1739)	GetGroupId (на стр. 1716)	
	JulianMonth (на стр. 1732)	FindOneOf (на стр. 1716)	OrganizationName (на стр. 1743)	GetParentId (на стр. 1717)	
	JulianQtr (на стр. 1733)	InStr (на стр. 1720)	UserValue (на стр. 1752)	JoinFieldValue (на стр. 1721)	
	JulianWeek (на стр. 1734)	Left (на стр. 1736)		LookupName (на стр. 1739)	
	JulianYear (на стр. 1735)	Len (на стр. 1737)		LookupValue (на стр. 1740)	
	Timestamp (на стр. 1748)	Mid (на стр. 1742)		PRE (см. "До" на стр. 1743)	
	Today (на стр. 1752)	Right (на стр. 1745)		RowIdToRowNum (на стр. 1746)	
	UtcConvert (на стр. 1757)	ToChar (на стр. 1749)		RowNum (на стр. 1748)	

В отношении других функций следует учитывать приведенную ниже информацию.

- Некоторые из функций, указанных в раскрывающемся списке для поля "Функции" в строителе выражений, предназначены только для внутреннего использования. Указанные ниже функции не следует употреблять в выражениях.
 - GetParentId
 - IsManagerPosition
 - Lookup
 - LookupMessage
 - LOVLanguage
 - PositionId
 - PositionName
- Вместо функций, приведенных в следующей таблице, рекомендуется пользоваться функцией [UserValue](#) (на стр. 1752). Эти функции в планируются вывести из употребления.

Функция	Рекомендуемый вариант замены
Alias	UserValue("<Alias>")
Currency	UserValue("<CurrencyCode>")
DivisionName	UserValue("<Division>")
FirstName	UserValue("<FirstName>")
JobTitle	UserValue("<JobTitle>")
Language	UserValue("<LanguageCode>")
LanguageName	UserValue("<Language>")
LastName	UserValue("<LastName>")
LocalCurrency	UserValue("<CurrencyCode>")
LocaleName	UserValue("<Locale>")
LoginId	UserValue("<UserId>")
LoginName	UserValue("<UserSignInId>")

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)

- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)

Duration

Функция Duration в Expression Builder возвращает число, которое показывает величину периода в днях или частях дня, соответствующего заданному аргументу period.

Синтаксис

Duration(period)

Тип результата

Число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Период	<p>Строковый литерал формата <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>где:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ P - индикатор периода ■ nY - число лет (от 0 до 5) ■ nM - число месяцев (от 0 до 12) ■ nD - число дней (от 0 до 200) ■ T - разделитель для спецификации даты и времени ■ nH - число часов (от 0 до 200) ■ nM - число минут (от 0 до 59)

Необходимо учитывать следующее.

- Не ставьте знак плюс (+) перед положительными значениями.
- Можно задать отрицательную продолжительность, введя -Duration(Period).
- Учет секунд не поддерживается.
- Максимальная поддерживаемая продолжительность составляет "P5Y12M200DT200H59M" (5 лет, 12 месяцев, 200 дней, 200 часов и 59 минут).
- Если число лет, месяцев, дней, часов или минут равно нулю, соответствующее значение вместе с его указателем можно опустить.

- Если число лет, месяцев или дней равно нулю, а компонент времени отличен от нуля, необходимо указать по крайней мере один из первых трех компонентов - годы, месяцы или дни (число вместе с указателем).
- Если период задан без компонентов времени, указатель T следует опустить.
- Указатель *P* должен всегда присутствовать в аргументе периода.

Примеры

Ниже приводятся примеры правильного использования функции Duration:

```
Duration("P0Y1M1DT2H5M")
```

```
Duration("P0Y0DT1H")
```

```
Duration("P1D")
```

```
Duration("P0Y0M0DT0H0M")
```

```
Duration("P0DT1M")
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

ExcludeChannel

Функция ExcludeChannel в инструменте Expression Builder возвращает значение FALSE, если запрос поступил по указанному каналу.

Синтаксис

```
ExcludeChannel(имя канала)
```

Тип результата

Логическое значение

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Имя канала	Имя исключаемого канала.

В следующей таблице приводятся допустимые строки, которые могут использоваться в качестве аргумента имени канала.

Строка имени канала	Описание
Импорт	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых с помощью функции импорта и с помощью Oracle Data Loader On Demand.
Online	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых путем взаимодействия с пользователем в окнах браузера.
Mass Update	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых с помощью функции массового обновления на страницах списков.
Record Merge	Эта строка канала задает исключение обновлений, выполняемых путем объединения записей.
Автономный режим	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle Offline On Demand.
Веб-службы	Эта строка канала задает исключение обновлений из веб-служб.
Офис	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle Outlook Email Integration On Demand и Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Эта строка канала задает исключение обновлений из Oracle PIM Sync On Demand.

Примеры

В следующем примере запрещается запуск процесса по запросу веб-службы.

```
excludeChannel("web services")
```

В следующем примере показано, как запретить запуск процесса операцией импорта или программой Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

FieldValue

Функция FieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение поля в виде строки.

Синтаксис

```
FieldValue('<field_name>')
```

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
field_name	Допустимое имя XML или пользовательская метка интеграции, соответствующая выбранному полю.

Примеры

В следующем примере:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

возвращается значение поля 'Дата создания' в виде строки.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)

- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

FindNoneOf

Функция FindNoneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который не совпадает ни с одним из символов в строке, указанной вторым аргументом (string2).

Синтаксис

FindNoneOf(string1, string2)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.
string2	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия.

Примеры

В следующем примере возвращается значение 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

FindOneOf

Функция FindOneOf в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого символа в строке, указанной первым аргументом (string1), который совпадает с одним из символов в строке, указанной первым аргументом (string2).

Синтаксис

FindOneOf(string1, string2)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска.
string2	Строка, текстовое поле или строковое выражение для поиска соответствия.

Примеры

В следующем примере возвращается значение 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

GetGroupId

Функция GetGroupId в инструменте Expression Builder возвращает группу совместного использования календаря Oracle CRM On Demand.

Синтаксис

GetGroupId()

Тип результата

Строка

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

GetParentId

Функция GetParentId в инструменте Expression Builder возвращает идентификатор строки для родительской записи.

Синтаксис

GetParentId()

Тип результата

Строка

Пример

Если контакт связан с записью, которой назначен идентификатор строки 12-1A876B, функция GetParentId возвращает следующее значение:

12-1A876B

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

IfNull

Функция IfNull в инструменте Expression Builder возвращает значение передаваемого ей первого аргумента. Если первый аргумент не определен, возвращается значение второго аргумента.

Синтаксис

IfNull(expr1, expr2)

Тип результата

Тип результата функции IfNull совпадает с типом ее первого аргумента даже в том случае, если первый аргумент не определен. Перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
expr1	Имя поля или выражение.
expr2	Имя поля или выражение, возвращаемое в том случае, если первый аргумент не определен.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

IIf

Функция IIf в инструменте Expression Builder возвращает один из двух параметров в зависимости от результата вычисления условного выражения. Сокращение IIf означает Immediate If (непосредственное применение оператора if).

Синтаксис

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Альтернативный синтаксис

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Смешанный синтаксис

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Тип результата

Тип результата функции IfNull всегда совпадает с типом ее первого аргумента. Если для выражения вычисляется значение 'ложь', перед возвращением значения второй аргумент преобразуется к типу первого аргумента.

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
expr	Вычисляемое условное выражение.
result_if_true	Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'.
result_if_false	Значение, возвращаемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.
expr_if_true	Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'истина'.
expr_if_false	Выражение, вычисляемое в том случае, если для условного выражения вычисляется значение 'ложь'.

Примеры

Рассмотрим пример смешанного синтаксиса функции IIf.

В рамках коммерческой деятельности требуется при изменении значения в поле штата выставления счетов обновлять поле 'Регион' на странице сведений о субъекте следующим образом.

Если значение в поле штата выставления счетов изменяется на 'OK' или 'TX', полю региона присваивается значение 'Central'. Если значение в поле штата изменяется на 'CA', полю региона присваивается значение 'West'. Для всех других штатов полю региона присваивается значение 'East'.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

InStr

Функция InStr в инструменте Expression Builder возвращает позицию первого вхождения строки в другую строку.

Синтаксис

Instr(string1, string2, start, end)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string1	Указывает строку, в которой выполняется поиск. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку.
string2	Указывает строку, поиск которой выполняется. Это значение может быть строковым литералом, именем поля или выражением, возвращающим строку. ПРИМЕЧАНИЕ. При поиске строки учитывается регистр символов.
start	Целое число, указывающее начальную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).
end	Целое число, указывающее конечную позицию в строке string1 (необязательный аргумент).

Примеры

В следующем примере возвращается значение 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

В следующем примере показано, как можно использовать функцию InStr в условии правила потока операций. В этом условии функция InStr используется для того, чтобы определить, содержится ли заданная строка в некотором поле записи. Если строка будет обнаружена в поле, выполняются действия, указанные в правиле потока операций. В данном примере функция InStr определяет, содержит ли поле "Subject" в записи слово *REVIEW*. Действие, соответствующее правилу потока операций, выполняется только в том случае, если поле "Subject" содержит слово *REVIEW*, набранное прописными буквами.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JoinFieldValue

Посредством внешнего ключа можно связать запись с записью другого типа. *Присоединенное поле* - это поле в записи определенного типа, связанное с полем в записи другого типа через внешний ключ. Например, в записях большинства типов поле "OwnerId" представляет собой внешний ключ для связи с записью типа "Пользователь". Во многих записях поле "Владелец" является присоединенным полем, которое через внешний ключ "OwnerId" связано с полем "Псевдоним" в записи типа "Пользователь".

Функция JoinFieldValue в инструменте Expression Builder возвращает значение присоединенного поля по заданному типу связанной записи и заданным полям внешнего ключа. Посредством функции JoinFieldValue можно также извлечь из связанной записи другие поля, прямо не соединенные с исходным объектом, что позволяет выполнять поиск полей в записях подходящих типов.

Синтаксис

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Тип результата

Строка

При возникновении ошибки или при отсутствии значения в запрашиваемом поле возвращается строка нулевой длины.

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
ref_record_type	Имя типа связанной записи, независимое от языка. (Имя, независимое от языка - это имя, не изменяющееся при выборе другого пользовательского языка.) Этот аргумент необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". Пример: "<Account>" Подраздел "Типы записей" данного раздела содержит таблицу со списком имен типов записей, независимых от языка.
foreign_key	Литерал или выражение, возвращающее допустимый идентификатор строки в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type). В случае недопустимого идентификатора строки функция возвращает строку нулевой длины. Прямые ссылки на поля необходимо вставлять между символами, обозначающими поле. Пример: [<AccountId>]
field_name	Имя поля в связанной записи (тип которой определяется аргументом ref_record_type), независимое от языка. Если тип связанной записи не предусматривает такого поля, возвращается ошибка. Имя поля необходимо вставить между символами, обозначающими поле типа "строка". "<Type>"

Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется задать правило потока операций, согласно которому при изменении владельца записи выполняется поиск имени нового владельца. При изменении владельца записи в ней обновляется только поле внешнего ключа "OwnerId". Поэтому если задать для правила потока операций следующее условие, поиск нового владельца записи не будет выполнен:

```
PRE("<Owner>") <> [<Owner>]
```

Вместо этого для правила потока операций можно задать следующее условие, обеспечивающее поиск нового владельца записи:

```
PRE("<owner>") <> JoinFieldValue("<User>",<OwnerId>",<Alias>")
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты предыдущего владельца записи:

```
JoinFieldValue("<User>",PRE("<OwnerId>"),"<EmailAddr>")
```

Пример 3. Следующее выражение возвращает адрес электронной почты текущего владельца записи:

```
JoinFieldValue("<User>",[<OwnerId>],"<EmailAddr>")
```

Пример 4. В рамках коммерческой деятельности требуется передать для контакта запрос на обслуживание по электронной почте. Перед передачей сообщения запускается правило поток операций, обеспечивающее проверку согласия контакта на получение сообщений электронной почты. Для этого правила (действующего для записей типа "запрос на обслуживание") задано следующее условие:

```
JoinFieldValue("<Contact>",[<ContactId>],"<NeverEmail>")<> "Y"
```

Пример 2. Следующее выражение возвращает территорию основного субъекта для запроса на обслуживание:

```
JoinFieldValue("<Territory>", JoinFieldValue("<Account>", [<AccountId>],
"<TerritoryId>"),"<TerritoryName>")
```

Типы записей

В следующей таблице в столбце "Тип связанной записи" отображаются независимые от языка имена типов связанных записей, которые можно найти с помощью функции JoinFieldValue. В столбце "Внешний ключ" отображаются внешние ключи, по которым выполняется поиск типов связанных записей. В столбце "Тип записи" показаны типы записей, применяемые при настройке правил потоков операций, в которых представлены внешние ключи.

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Субъект	ParentAccountId	Субъект
Кампания	SourceCampaignId	
Контакт	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Территория	TerritoryId	
Пользователь	OwnerId	Конкурент субъекта
Субъект	CompetitorId	
Контакт	PrimaryContactId	Контакт субъекта
Субъект	AccountId	
Контакт	ContactId	Роль контакта субъекта
Контакт	ContactId	
Субъект	AccountId	Примечание для субъекта

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Субъект	AccountId	Субъект - команда
Пользователь	UserId	
Субъект	AccountId	Операция
Кампания	CampaignId	
Контакт	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Зацепка	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Возможность	OpportunityId	
Портфель	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Пользователь	DelegatedById	
Пользователь	OwnerId	
Контакт	ContactId	Оценка
Зацепка	LeadId	
Возможность	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Субъект	ManufacturerId	Актив
Субъект	AccountId	
Контакт	CustomerContactId	
Продукт	ProductId	
Субъект	AccountId	Марки дилеров TC
Субъект	AccountId	Часы продажи TC
Продукт	ProductId	Часы обслуживания TC

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Продукт	ProductId	Сведения о продукте вызовов
Пользователь	OwnerId	Пробные образцы вызова
Кампания	CampaignId	Кампания
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Пользователь	OwnerId	
Контакт	ContactId	Получатели кампании
Контакт	CampaignContactId	
Кампания	CampaignId	
Субъект	AccountId	Контакт
Кампания	SourceCampaignId	
Контакт	ManagerId	
Контакт	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Территория	TerritoryId	
Пользователь	OwnerId	
Контакт	ContactId	Примечание контакта
Контакт	ContactId	Команда контакта
Пользователь	UserId	
Субъект	AccountId	Пользовательский объект 01
Операция	ActivityId	
Кампания	CampaignId	
Контакт	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	DealerId	
Фонд	FundId	
Домохозяйство	HouseholdId	
Зацепка	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Возможность	OpportunityId	
Портфель	PortfolioId	
Продукт	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Решение	SolutionId	
Пользователь	OwnerId	
Транспортное средство	VehicleId	
Субъект	AccountId	Пользовательский объект 02
Операция	ActivityId	
Кампания	CampaignId	
Контакт	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	DealerId	
Фонд	FundId	
Домохозяйство	HouseholdId	
Зацепка	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Возможность	OpportunityId	
Портфель	PortfolioId	
Продукт	ProductId	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Решение	SolutionId	
Пользователь	OwnerId	
Транспортное средство	VehicleId	
Субъект	AccountId	Пользовательский объект 03
Операция	ActivityId	
Кампания	CampaignId	
Контакт	ConatctId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Дилер	DealerId	
Фонд	FundId	
Домохозяйство	HouseholdId	
Зацепка	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Возможность	OpportunityId	
Портфель	PortfolioId	
Продукт	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Решение	SolutionId	
Пользователь	OwnerId	
Транспортное средство	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Дилер
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	ParentDealerId	
Территория	PrimaryTerritoryId	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Пользователь	OwnerId	
Дилер	ChannelPartnerId	Территория дилера
CustomObject1	CustomObject1Id	Фонд
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Фонд	FundId	
Пользователь	PrimaryOwnerId	
Фонд	FundId2	Участник фонда
Кампания	CampaignId	Запрос фонда
Контакт	PrimaryContactId	
Фонд	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Пользователь	FundOwnerId	
Пользователь	OwnerId	
Субъект	AccountID	Домохозяйство
Контакт	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Домохозяйство	OwnerGroupId	
Кампания	CampaignId	Контакт домохозяйства
Субъект	AccountId	Зацепка
Кампания	CampaignId	
Контакт	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Возможность	OpportunityId	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Пользователь	OwnerId	
Пользователь	SalesRepId	
Пользователь	ReferredById	
Продукт	ProductId	Событие MedEd
Пользователь	OwnerId	Бизнес-возможность
Субъект	AccountId	
Кампания	SourceCampaignId	
Контакт	KeyContactId	
Контакт	ConatactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	DealerId	
Территория	TerritoryId	
Пользователь	OwnerId	
Контакт	PrimaryContactId	Конкурент для возможности
Возможность	CompetitorId	Роль контакта для бизнес-возможности
Контакт	ContactId	
Возможность	OpportunityId	Примечание для возможности
OpportunityId	OptyId	
Контакт	PrimaryContactId	Партнер для возможности
Возможность	PartnerId	
Пользователь	OwnerId	
Возможность	OptyId	Команда для возможности
Пользователь	UserId	
Субъект	ParentAccountId	Партнер
Кампания	SourceCampaignId	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
Территория	TerritoryId	
Пользователь	ChannelAccountManagerId	
Пользователь	OwnerId	
Субъект	AccountId	Портфель
Субъект	InstitutionId	
Контакт	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Портфель	OwnerGroupId	
Портфель	ParentPortfolioAccountId	
Продукт	ParentProductId	
Продукт	ProductId	
Пользователь	OwnerId	
Контакт	ContactId	
Портфель	PortfolioId	
Продукт	ParentProductId	Продукт
Субъект	OpportunityAccountId	Выручка
Актив	AssetId	
Контакт	ContactId	
Возможность	OpportunityId	
Продукт	ProductId	
Пользователь	OwnerId	
Субъект	AccountId	Запрос на обслуживание
Актив	AssetId	
Контакт	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	

Тип связанной записи	Внешний ключ	Тип записи
CustomObject3	CustomObject3Id	
Дилер	DealerId	
Продукт	ProductId	
Пользователь	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Решение
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Продукт	ProductId	
Субъект	AccountId	Транспортное средство
Контакт	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Продукт	ProductId	
Дилер	SellingDealerId	
Дилер	ServicingDealerId	
Пользователь	OwnerId	

Кроме того, указанные ниже поля внешних ключей являются общими для всех типов записей и ссылаются на соответствующие типы записей пользователя:

- CreatedById
- ModifiedById

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JulianDay

Функция JulianDay в инструменте Expression Builder возвращает количество дней, прошедших с полудня 1 января 4713 г. до н.э. по мировому времени.

Синтаксис

JulianDay(date)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'. Следующее выражение возвращает значение текущей даты: JulianDay(Today())

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JulianMonth

Функция JulianMonth в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

$$JulianYear * 12 + current_month$$

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear](#) (на стр. 1735), *current_month* - целое число от 1 до 12, январю соответствует число 1.

Синтаксис

JulianMonth(date)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'. Следующее выражение возвращает значение текущей даты: JulianMonth(Today())

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JulianQtr

Функция JulianQtr в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

Здесь *JulianYear* - год, возвращаемый функцией [JulianYear](#) (на стр. 1735), а *current_quarter* вычисляется как значение выражения

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

и округляется до ближайшего целого числа.

Синтаксис

JulianQtr(date)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'. Следующее выражение возвращает значение текущей даты: JulianQtr(Today())

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JulianWeek

Функция JulianWeek в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

JulianDay / 7

и округляется до ближайшего целого числа; здесь *JulianDay* - день, возвращаемый функцией [JulianDay](#) (на стр. 1732).

Синтаксис

JulianWeek(date)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'. Следующее выражение возвращает значение текущей даты:

Аргумент	Описание
	JulianWeek(Today())

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

JulianYear

Функция JulianYear в инструменте Expression Builder возвращает целое число, равное значению выражения

current_year + 4713

Синтаксис

JulianYear(date)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
date	Имя поля, возвращающее данные типа 'дата'. Следующее выражение возвращает значение текущей даты: JulianYear(Today())

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Left

Функция Left в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с левой стороны строки.

Синтаксис

Left(string, length)

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Строка, из которой возвращаются символы с левой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.
length	Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком.

Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение john.

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Len

Функция Len в инструменте Expression Builder возвращает количество символов в заданной строке.

Синтаксис

Len(string)

Тип результата

Целое число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
Строка	Имя поля или строковое выражение, в котором подсчитывается количество символов. В случае пустой строки возвращается значение 0 (нуль). Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.

Примеры

В следующем примере возвращается значение 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

В следующем примере возвращается значение 19, если поле содержит допустимую метку времени:

```
Len([<CreateDate>])
```

В следующем примере возвращается значение 19:

```
Len(Timestamp()) returns 19
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

LN

Функция LN в инструменте Expression Builder возвращает натуральный логарифм числа, переданного в качестве аргумента.

Синтаксис

LN(number)

Тип результата

Число

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
number	Число, для которого возвращается натуральный логарифм.

Примеры

В следующем примере:

LN(10)

возвращается значение 2.30.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Национальные параметры

Функция Locale в инструменте Expression Builder возвращает код национальных параметров вошедшего в систему пользователя, например, ENU.

Синтаксис

Locale()

Тип результата

Строка

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

LocaleListSeparator

Функция LocaleListSeparator в инструменте Expression Builder возвращает символ, заданный в текущих национальных параметрах в качестве разделителя элементов списка, например, запятую (,).

Синтаксис

LocaleListSeparator()

Тип результата

Строка

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

LookupName

Функция LookupName в инструменте Expression Builder выполняет поиск строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям, в таблице 'Список значений'.

- Значение в поле TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в поле CODE соответствует аргументу lang_ind_code.
- Значение в поле LANG_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Эта функция возвращает непереведенное значение (код, независимый от языка), соответствующее отображаемому значению в заданном списке значений.

СОВЕТ. При задании параметров для функции LookupName выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.)

Синтаксис

LookupName(type, lang_ind_code)

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
type	Тип строки, поиск которой выполняется.
lang_ind_code	Отображаемое значение.

Пример

Если отображаемому значению 'CALIFORNIA' соответствует независимый от языка код 'CALIF', в каждом из последующих примеров возвращается значение 'CALIF':

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

LookupValue

Функция LookupValue в инструменте Expression Builder возвращает заданное значение из списка выбора, переведенное на активный в данный момент язык.

Значения из списков выбора хранятся в таблице 'Список значений'. Функция LookupValue возвращает значение на пересечении столбца VAL и строки, удовлетворяющей всем указанным ниже условиям.

- Значение в столбце TYPE соответствует аргументу type.
- Значение в столбце CODE соответствует аргументу lang_ind_code.
- Значение в столбце LANG_ID соответствует коду активного в данный момент языка.

Функция LookupValue обеспечивает независимость результатов от национальных параметров при вычислении в Oracle CRM On Demand выражений, содержащих значения из списков выбора. Например, результат вычисления значения *White* для английского языка совпадает с результатом вычисления значения *Blanc* для французского языка.

СОВЕТ. При задании параметров для функции LookupValue выберите 'Показать приемлемые значения' для отображения допустимых значений поля, выбранного в списке полей. (Если поле представляет собой список выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображаются все значения, заданные для этого списка выбора. Если поле не является списком выбора, при выборе команды 'Показать приемлемые значения' отображается окно с описанием допустимых значений для различных данных, которые могут содержаться в этом поле.)

ПРИМЕЧАНИЕ. Поле 'Этап продаж' в записях бизнес-возможностей, строго говоря, не является списком выбора. Функция LookupValue не применяется к этому полю.

Синтаксис

LookupValue (type, lang_ind_code)

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
type	Тип строки, поиск которой выполняется.
lang_ind_code	Непереведенное значение в списке значений.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Mid

Функция Mid в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов из строки.

СОВЕТ. Для определения количества символов в строке воспользуйтесь функцией [Len](#) (на стр. 1737).

Синтаксис

Mid(string, start, length)

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Имя поля или строковое выражение, из которого возвращаются символы. Если значение строки не определено, возвращается пустая строка.
start	Имя поля или выражение, указывающее позицию символа в строке, с которого начинается подсчет длины возвращаемого фрагмента. Если значение аргумента start больше количества символов в строке, функция Mid возвращает пустую строку.
length	Необязательный параметр. Имя поля или выражение, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент отсутствует или его значение превышает количество символов, которые могут быть возвращены, возвращаются все символы от позиции, заданной аргументом start, до конца строки.

Примеры

В следующем примере возвращается семь символов (Builder), начиная с двенадцатого символа в строке:

```
mid("Expression builder is easy!!", 12, 7)
```

В следующих примерах возвращается семь символов, начиная с двенадцатого символа, из текстового поля, содержащего текст *Expression Builder is easy!!*

```
mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

или

```
mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

В следующем примере из адреса электронной почты извлекается имя домена:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

OrganizationName

Функция OrganizationName в инструменте Expression Builder возвращает название организации вошедшего в систему пользователя.

Синтаксис

OrganizationName()

Тип результата

Строка

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

До

Функция PRE в инструменте Expression Builder возвращает предыдущее значение заданного поля в период, когда значение этого поля изменено, но еще не обновлено в базе данных.

ВНИМАНИЕ! Настоятельно рекомендуется избегать использования функции PRE вместе с правилами потока операций, содержащими действие ожидания, поскольку это действие влияет на режим работы функции PRE. Все действия, следующие за действием ожидания, будут выполняться только по истечении указанного периода ожидания. Оставшиеся действия выполняются в рамках другой операции пакетной обработки, чем та, в которой было первоначально применено правило, и значения полей,

содержавшиеся в записи до выполнения действия, вызвавшего применение правила, не сохраняются. Поэтому считается, что предыдущее значение поля всегда совпадает с текущим значением.

Синтаксис

PRE('<fieldname>')

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
FieldName	Имя измененного поля.

При использовании функции PRE необходимо учитывать следующее:

- Если функция PRE используется для получения предыдущего значения поля в условных выражениях, таких как условия потока операций или инструкции проверки, следует помнить, что начальное значение поля может быть пустым (null). Сравнение такого значения со значением, отличным от null, приведет к непредсказуемым результатам. Чтобы обеспечить правильное вычисление условных выражений в подобных случаях, используйте функцию PRE вместе с функцией IfNull, как показано в следующем примере:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений данного поля.

- Если функция PRE используется в правиле или действии потока операций, вызываемом после действия ожидания, функция не возвращает предыдущее значение поля. Однако в компании может использоваться бизнес-процесс, в котором требуется выполнять такие сравнения. В подобных случаях можно использовать правило потока операций, инициируемое событием "Перед сохранением измененной записи", для сохранения предыдущего значения поля в любом неиспользуемом поле типа записи. Затем это сохраненное значение поля можно использовать в сравнениях, задаваемых правилами потока операций с действием ожидания.

При создании правила потока операций для сохранения предыдущего значения поля в неиспользуемом поле типа записи следует помнить, что предыдущее значение исходного поля может оказаться пустым (null). Поэтому, чтобы при обнаружении значения null сохранить значение по умолчанию, используйте выражение наподобие следующего:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

В этом примере для замены значения null значением по умолчанию используется текстовая строка *Invalid*, но можно указать и любую другую строку, не принадлежащую к числу значений исходного поля.

Пример создания правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации

В следующем примере показано, как создать правило потока операций, позволяющее при смене владельца записи организации отправлять сообщение электронной почты предыдущему владельцу записи.

Создание правила потока операций для отправки сообщения электронной почты предыдущему владельцу записи организации

- 1 Создайте правило потока операций для типа записи "Организация" с инициирующим событием "При сохранении измененной записи".
- 2 Сохраните правило потока операций.
- 3 Создайте действие "Добавление сообщения электронной почты" для правила потока операций.
- 4 Настройте действие потока операций следующим образом:
 - a В списке "Кому" выберите "Конкретный адрес электронной почты".
 - b В текстовом поле выражения "Кому" введите следующее выражение:
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
 - c Заполните поля темы и текста сообщения электронной почты.
 - d Сохраните действие для правила потока операций.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Right

Функция Right в инструменте Expression Builder возвращает заданное количество символов с правой стороны строки.

Синтаксис

Right(string, length)

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
string	Строка, из которой возвращаются символы с правой стороны. Если значение строки не определено, возвращается неопределенное значение.
length	Целое число, указывающее количество возвращаемых символов. Если этот аргумент равен 0 (нулю), возвращается пустая строка. Если этот аргумент больше или равен количеству символов в строке, возвращается строка целиком.

Примеры

В следующем примере, если адрес электронной почты текущего пользователя - john.doe@oracle.com, возвращается значение oracle.com.

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),  
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

RowIdToRowNum

Функция RowIdToRowNum в инструменте Expression Builder служит для преобразования алфавитно-цифрового идентификатора строки в числовой формат.

ПРИМЕЧАНИЕ. Идентификаторы строк формируются в Oracle CRM On Demand посредством запатентованного алгоритма и полностью обеспечивают ссылочную целостность в базе данных Oracle CRM On Demand. В этом алгоритме применяется кодирование Base-36 на основе позиционной системы счисления с основанием 36. Основание 36 позволяет представлять разряды цифрами 0 - 9 и буквами A - Z; данная система является оптимизированной алфавитно-цифровой системой счисления на основе символов ASCII без учета регистра.

Синтаксис

RowIdToRowNum('row_id')

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
row_id	Строковый литерал, имя поля или выражение, возвращающее алфавитно-цифровой идентификатор строки.

Примеры

В следующем примере:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

возвращается значение 38-8021253.

В следующем примере:

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

возвращается значение 38-57119344.

Если поле <AccountID> содержит значение '12-Y09KG', следующем примере:

RowIdToRowNum('<AccountID>')

возвращается значение 38-57119344.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

RowNum

Функция RowNum в инструменте Expression Builder возвращает позицию записи в активном наборе записей.

Синтаксис

RowNum()

Тип результата

Целое число

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Timestamp

Функция Timestamp в инструменте Expression Builder возвращает дату и время на сервере с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Timestamp преобразует время на сервере во время EDT. Функция TimeStamp выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

ПРИМЕЧАНИЕ. Для функции Timestamp() не поддерживаются арифметические операции (например, сложение и вычитание).

Синтаксис

Timestamp()

Тип результата

Дата и время

Примеры

В следующем примере возвращаются текущие дата и время в формате месяц/день/год часы24:минуты:секунды:

```
timestamp()
```


Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

ToChar

Функция ToChar в инструменте Expression Builder служит для преобразования заданной даты или числового выражения в отформатированную строку.

Синтаксис

ToChar(expression, format)

ВНИМАНИЕ! Не используйте одновременно формат даты и числовой формат в экземпляре функции ToChar, поскольку это может привести к неверным результатам.

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
expression	Выражение или поле, возвращающее дату, дату и время или числовое значение.
format	Строка, представляющая формат даты или числа.

В следующей таблице приведено описание форматов дат для данной функции.

Код формата	Описание
DD	День месяца из двух цифр (01 - 31)
DDDD	Название дня.
dddd	

Код формата	Описание
MM	Номер месяца из двух цифр (01-12, где 01 соответствует ЯНВ). Необходимо использовать заглавные буквы <i>MM</i> , поскольку <i>mm</i> обозначают минуты.
MMMM mmmm	Название месяца. Имейте в виду, что при использовании строчных букв необходимо использовать четыре буквы "m" ("mmmm"), поскольку две такие буквы ("mm") обозначают минуты.
Y	Последняя цифра года.
YY	Последние две цифры года.
YYYY	Четыре цифры года.
hh12	Час дня в 12-часовом формате.
hh24	Час дня в 24-часовом формате.
hh	Час дня. Можно указать половину суток (AM/PM) для 12-часового формата, например: hh:mm:ss PM Если половина суток не указана, по умолчанию используется 24-часовой формат.
mm	Минуты. Следует отметить, что "mm" (то есть две строчных буквы "m") всегда обозначают минуты и не могут использоваться для обозначения двух цифр дня месяца.
ss	Секунды.

В следующей таблице приведено описание форматов чисел для данной функции.

Формат кода.	Пример	Описание
#	####	Возвращаемое значение содержит заданное количество цифр; отрицательное значение начинается со знака "минус".
0	####.00	Возвращаются начальные и конечные нули.
\$	\$####.00	Возвращаемое значение начинается со знака доллара США.
,	#,###	Возвращаемое значение содержит запятую в заданной позиции. Запятая не может находиться справа от десятичной точки. Шаблон формата не

Формат кода.	Пример	Описание
		может начинаться с запятой.
.	###.##	Возвращаемое значение содержит десятичную точку в заданной позиции. В параметре format допускается только одна десятичная точка. Если заданное количество позиций после десятичной точки меньше количества цифр в дробной части, десятичное значение округляется вверх.

Примеры использования числовых форматов

В следующем примере возвращается значение 10:

```
ToChar (10, "##.##")
```

В следующем примере возвращается значение 10:

```
ToChar (10, "##.00")
```

В следующем примере возвращается значение 10.24:

```
ToChar (10.2388, "##.00")
```

В следующем примере возвращается значение -10.24:

```
ToChar (-10.2388, "##.##")
```

Примеры использования форматов даты

В следующем примере значение, возвращаемой функцией `Timestamp()`, преобразуется в формат ДД/ММ/ГГГГ:

```
ToChar(Timestamp(), "DD/MM/YYYY")
```

Например, если функция `Timestamp()` возвращает значение 02/29/2008 10:58:37, результатом вычисления предыдущего выражения является 29/02/2008.

В следующих примерах показано отображение двенадцати часов ночи в различных форматах:

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` возвращает 2009/05/22 12:00:00 AM

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` возвращает 2009/05/22 00:00:00

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` возвращает 2009/05/22 00:00:00

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Today

Функция Today в инструменте Expression Builder возвращает текущую дату с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя. Например, если для текущего пользователя задано Восточное (летнее) время для США (EDT), т.е. мировое время -0400, функция Today() преобразует дату на сервере в дату EDT. Функция Today() выполняет преобразование UTC (кода универсального времени).

Синтаксис

Today()

Тип результата

Дата

Примеры

Если текущая дата - 11/27/2007, выражение

Today() - 30

возвращает значение 10/28/2007.

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

UserValue

Функция UserValue в инструменте Expression Builder возвращает значение заданного атрибута для текущего пользователя.

Полями в представлении "Сведения о пользователе" служат атрибуты выбранного пользователя.

Синтаксис

UserValue("<attribute>")

Тип результата

Строка

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
attribute	Независимое от языка имя или пользовательская метка интеграции, соответствующие отображаемому имени атрибута текущего пользователя.

Примеры

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы в пользовательском текстовом поле с именем "Происхождение" в запросе на обслуживание при создании записи по умолчанию отображалась страна местонахождения пользователя, создающего запись.

Для реализации бизнес-правила на странице "Настройка полей" для запроса на обслуживание задайте для поля "Происхождение" значение по умолчанию `UserValue("<PersonalCountry>")` и установите флажок "Внести по умолчанию".

О создании и редактировании полей см. раздел [Создание и редактирование полей](#) (на стр. 1178).

Пример 1. В рамках коммерческой деятельности требуется, чтобы определенное правило потока операций запускалось при условии, что владелец бизнес-возможности не является администратором.

Для реализации бизнес-правила свяжите с правилом потока операций следующее условие:

```
UserValue("<EMailAddr>") <> "administrator@testdata.com"
```

Атрибуты

В следующей таблице представлены атрибуты, которые могут служить аргументами функции `UserValue`, и соответствующие отображаемые имена.

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
Alias	Псевдоним	Администратор
AuthenticationType	Тип аутентификации	Только идентификатор пользователя/пароль
BusinessUnit	Хозяйственная единица	Хозяйственная единица
BusinessUnitLevel1	Хозяйственная единица - уровень 1	Хозяйственная единица - уровень 1
BusinessUnitLevel2	Хозяйственная единица -	Хозяйственная единица -

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
	уровень 2	уровень 2
BusinessUnitLevel3	Хозяйственная единица - уровень 3	Хозяйственная единица - уровень 3
BusinessUnitLevel4	Хозяйственная единица - уровень 4	Хозяйственная единица - уровень 4
CellPhone	Мобильный телефон	+1 555 2368978
CreatedBy	Создано	Администратор Oracle CRM On Demand CSR
CreatedById	Не применимо.	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Дата создания	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Валюта	USD
Отдел	Отдел	Отдел
Подразделение	Подразделение	Подразделение
EMailAddr	Электронная почта	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Номер работника	12345
EnableTeamContactsSync	Разрешить синхронизацию контактов команды	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Внешний идентификатор для единой регистрации с уникальным паролем	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Внешний уникальный идентификатор	EXTUID123
FirstName	Имя	John
FundApprovalLimit	Предел утверждения для фонда	50000
IntegrationId	Идентификатор интеграции	INTUID123
JobTitle	Должность	Менеджер производственного отдела
Language	Язык	Английский - США
LastLoggedIn	Последняя регистрация	10/31/2007 19:39:01
LastName	Фамилия	Doe

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
LeadLimit	Ограничение зацепки	2345679
Locale	Национальные параметры	Английский (Канада)
ManagerFullName	Получатель отчета	John Smith
ManagerId	Не применимо.	1E4763-IZAU
Рынок	Рынок	Рынок
MiddleName	Отчество	Middle
MiscellaneousNumber1	Прочее: номер 1	2312
MiscellaneousNumber2	Прочее: номер 2	2312
MiscellaneousText1	Прочее: текст 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Прочее: текст 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Изменено	John Doe
ModifiedById	Не применимо.	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Изменено: дата	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Г-н/г-жа	Г-н
NeverCall	Не звонить	Y
NevereMail	Не писать по электронной почте	Y
NeverMail	Не писать	Y
PasswordState	Состояние пароля	Активный
PersonalCity	Город	Торонто
PersonalCountry	Страна	Канада
PersonalPostalCode	Почтовый индекс	M4C2C3
PersonalProvince	Область	Онтарио
PersonalState	Край/область	CA
PersonalStreetAddress	Улица	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Адрес 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Адрес 3	Scarborough
PhoneNumber	Рабочий телефон	+1 555 2365555

Атрибут	Отображаемое имя	Пример значения
PrimaryGroup	Основная группа	Группа пользователей А
Регион	Регион	Регион
Роль	Роль	Выездной торговый представитель
RoleId	Идентификатор роли	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Электронная почта инспектора	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Показать страницу приветствия при регистрации	N
Состояние	Состояние	Активно
Сегмент рынка	Сегмент рынка	Сегмент рынка
SubRegion	Подобласть	Подобласть
TempPasswordFlag	Отправить временный пароль по электронной почте при нажатии кнопки "Сохранить"	Y
TimeZoneName	Часовой пояс	(GMT-05.00) Восточное время (США и Канада)
UserId	Идентификатор строки	1E1263-IZAU
UserLoginId	Идентификатор строки	1E1263-IZAU
UserSignInId	Идентификатор пользователя для входа в систему	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	№ рабочего факса	+1 555 2365556

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

UtcConvert

Функция UtcConvert в инструменте Expression Builder обеспечивает преобразование даты и времени с учетом часового пояса, заданного для текущего пользователя, и возвращает дату и время в заданном часовом поясе.

Синтаксис

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Тип результата

Время

Аргументы

В следующей таблице приведено описание аргументов функции.

Аргумент	Описание
utc_date_time	Дата и время в соответствии с часовым поясом, заданным для текущего пользователя, в формате ММ/ДД/ГГГГ ЧЧ24:ММ:СС
time_zone	Название часового пояса.

Примеры

Если для текущего пользователя задано Восточное время (США и Канада) (гринвичское время -05:00), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 17:07:05", "Pacific Standard Time")
```

возвращается значение

12/14/2007 12:07:05

Если для текущего пользователя задано гринвичское время +05:30 (Калькутта, Ченнаи, Мумбаи, Нью-Дели), в следующем примере:

```
UtcConvert("12/14/2007 15:07:05", "Eastern Standard Time")
```

возвращается значение

12/14/2007 04:37:05

В следующих примерах показано, как переводить западноевропейское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Амстердам, Берлин, Берн, Рим, Стокгольм, Вена")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Западная Европа (лето)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Западная Европа (зима)")
```

В следующих примерах показано, как переводить южноафриканское время в формат UTC:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Хараре, Претория")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Южная Африка (лето)")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Южная Африка (зима)")
```

Если имя часового пояса содержит специальный символ, например апостроф (') или запятую (,), необходимо заключить этот символ или целиком все имя в двойные кавычки. Например:

```
%%UtcConvert("08/03/2009 12:01:33","(GMT+13:00) nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert("08/03/2009 12:01:33", "(GMT+13:00) nuku'alofa")%%
```

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Примеры работы с инструментом Expression Builder

В следующей таблице приведены примеры выражений, которые можно использовать при работе с инструментом Expression Builder.

Примеры выражений при работе с инструментом Expression Builder	
Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью	
Описание	Обновление поля маржи, связанной с бизнес-возможностью
Синтаксис	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>]-[<OpportunityCost>]
Проверка сделок небольшого объема	
Описание	Проверка поля. Выручка от сделки небольшого объема не может превышать 1000000.
Синтаксис	<= IIf (Fieldvalue('<OpportunityCategory>') = 'Small Deal', 1000000, [<Revenue>])
Назначение только что созданного запроса на обслуживание создавшему его пользователю	
Описание	Каждый раз при создании запроса на обслуживание для поля 'Владелец: идентификатор' этого запроса в качестве значения по умолчанию задается идентификатор пользователя.

Синтаксис	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Проверка наличия изменений в значениях указанных полей	
Описание	Проверка наличия изменений в значениях полей
Синтаксис	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
Запуск потока операций на основе даты закрытия	
Описание	При изменении даты закрытия более чем на один месяц запускается поток операций.
Синтаксис	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
Запуск потока операций по достижении определенного этапа продаж для бизнес-возможности без контакта	
Описание	По достижении этапа продаж 'Закрыто/Реализовано' для бизнес-возможности при отсутствии контакта запускается поток операций.
Синтаксис	FieldValue('<SalesStage>') = "Closed/won" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"
Запуск потока операций при установке флажка	
Описание	При установке пользовательского флажка 'Ready for Review' (Готово для рассмотрения) запускается поток операций.
Синтаксис	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
Запуск передачи уведомления по электронной почте при создании потока операций пользователем, не являющимся владельцем операции	
Описание	Запуск передачи владельцу операции уведомления по электронной почте при создании соответствующего потока операций другим пользователем
Синтаксис	[<OwnerId>] <> UserValue('<UserId>')
Запуск передачи уведомления по электронной почте при изменении типа субъекта	
Описание	При изменении типа субъекта с 'Зацепка' на 'Клиент' запускается передача уведомления по электронной почте.
Синтаксис	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"
Исключение конкретного канала из потока операций	

Описание	Поток задач не выполняется для интерактивной записи
Синтаксис	<code>PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")</code>

Связанные разделы

Информацию об инструменте Expression Builder, связанную с данной темой, см. в следующих разделах.

- [Об инструменте Expression Builder](#) (на стр. 1693)
- [Работа с инструментом Expression Builder](#) (на стр. 1694)
- [Функции инструмента Expression Builder](#) (на стр. 1709)

Указатель

D

Duration - 1711

E

ExcludeChannel - 1712

Expression Builder - 1693

F

FieldValue - 1714

FindNoneOf - 1715

FindOneOf - 1716

G

GetGroupId - 1716

GetParentId - 1717

I

IsNull - 1718

Is - 1718

InStr - 1720

J

JoinFieldValue - 1721

JulianDay - 1732

JulianMonth - 1732

JulianQtr - 1733

JulianWeek - 1734

JulianYear - 1735

L

Left - 1736

Len - 1737

Life Sciences - 483

LN - 1738

LocaleListSeparator - 1739

LookupName - 1739

LookupValue - 1740

M

Mid - 1742

O

OrganizationName - 1743

R

Right - 1745

RowIdToRowNum - 1746

RowNum - 1748

T

Timestamp - 1748

ToChar - 1749

Today - 1752

U

UserValue - 1752

UtcConvert - 1757

A

Автотранспорт - 663

Администрирование Oracle CRM On Demand - 1109

Администрирование компании - 1120

Администрирование настройки - 1182

Администрирование преобразования зацепок - 1430

Аккредитация - 471

Активация и деактивация субъектов партнера - 359

Активация языков - 1133

Активизация заявления об отказе от ответственности за образцы - 557

Активы финансовых субъектов - 604

Анализ каналов распространения - 250

Анализ контактов - 231

Анализ отклика зацепок - 191

Анализ эффективности субъектов - 217

Архивирование зацепок - 186

Б

Бизнес-возможности - 238

Бизнес-планы - 280

В

Включение пользовательских отчетов на странице 'Моя главная страница' - 1239

Включение связи с транспортным средством в запросах на обслуживание - 673

Включение типа продукта для транспортного средства - 674

Вложение файлов в записи через поля дополнения - 109

Вложение файлов и URL-адресов в записи - 105

Внедрение виджета - 709

Возврат запросов особых цен - 415

Возврат запросов ФРР - 401

Возврат настроек по умолчанию - 1191

Возврат регистраций сделок - 387

Встраивание виджета избранных списков - 707

Встраивание виджета отчетов - 708

Встраивание виджета центра сообщений - 707

Выверка периода учета запасов - 509

Выделенные квоты обслуживания - 1156

Выполнение входа в качестве нового пользователя - 27

Выполнение вызовов - 338

Выполнение дополнительных сеансов синхронизации - 738

Выполнение начальной синхронизации с PIM - 729

Выполнение начальной синхронизации с помощью Oracle PIM Sync On Demand - 737

Выполнение отчетов - 786

Выполнение функций агрегирования - 1037

Вычисление размера сделки - 390

Г

Государственные лицензии для контактов - 493

Д

Деактивация пользователей - 1274

Деактивация пользователей (партнеры) - 1281

Деактивация правил и действий потоков операций - 1410

Держатели полиса - 655

Держатели финансовых субъектов - 600

Дилеры - 663

До - 1743

Добавление гос. лицензий для контактов - 232

Добавление делегатов для пользователей (выполняется администратором) - 1273

Добавление делегированных пользователей - 699

Добавление заголовков в результаты - 970

Добавление заметок - 98

Добавление запасов образцов в период учета запасов - 504

Добавление и обновление записей в Offline Client - 720

Добавление и отображение содержимого на страницах интерактивной информационной панели - 1085

Добавление источников информации - 230

Добавление к страницам интерактивных информационных панелей ссылок для направляемого перемещения - 1089

Добавление книг в период учета запасов - 505

Добавление книг в план обмена сообщениями - 564

Добавление книг к макетам страниц сведений о записи - 1357

Добавление книг к решению - 322

Добавление кредитов в фонды - 431

Добавление обозначений в отчеты с помощью представления обозначений - 1008

Добавление отношений между позициями плана сообщений - 571

Добавление позиций плана сообщений - 564

Добавление позиций транзакции в транзакцию с образцами - 530

Добавление пользовательских полей в отчеты - 938

Добавление пользовательских представлений календаря - 159

Добавление представлений папок каталога презентаций к страницам интерактивной информационной панели - 1092

Добавление приглашений фильтров столбцов - 1022

Добавление приглашений-изображений - 1024

Добавление решений в запросы на обслуживание - 311

Добавление ролей - 1327

Добавление содержимого, сохраненного в каталоге презентаций, к страницам интерактивной информационной панели - 1093

Добавление сообщений электронной почты из Microsoft Outlook и Lotus Notes - 740

Добавление ссылок на действия к результатам - 961

Добавление столбцов в отчеты - 938

Добавление страниц к интерактивным информационным панелям - 1084

Добавление таблиц в результаты - 971

Добавление текстов хроники в результаты - 1013

Добавление текстовой разметки в результаты - 1005

Добавление текстовых ссылок и ссылок-изображений к страницам интерактивной информационной панели - 1089

Добавление типов записей - 1243

Добавление транзакций с образцами в период учета запасов - 505

Добавление участников фонда - 431

Добавление фильтров в столбцы - 939

Домохозяйства - 579

Доставка индивидуализированного контента - 559

Доступ к данным и средствам интеграции - 705

Доступ к инструктору подготовки процесса продаж - 244

З

Завершение анализа - 1027

Завершение работы с Oracle CRM On Demand - 129

Загрузка записей в Offline Client - 717

Загрузка записей из Offline Client - 720

Загрузка из сети WSDL и файлов схемы - 1661

Загрузка клиентских расширений - 1231

Загрузка мастера сегментации - 759

Загрузка отчетов - 788

Загрузка сегментов в сеть - 762

Загрузка служебной программы клиента Oracle Data Loader On Demand - 1660

Загрузка служебной программы клиента Oracle Migration Tool On Demand - 1666

Загрузка шаблона - 750, 755

Задание параметров паролей компании - 1136

Задание родительской и дочерней возможностей - 251

Задание способа отображения результатов при переходе по иерархии на страницах интерактивной информационной панели - 1094

Задание условий отображения содержимого на страницах интерактивных информационных панелей - 1088
 Закрытие кампаний - 172
 Закрытие периода учета запасов - 508
 Закрытие разрешенных запросов на обслуживание - 313
 Замечания о работе с предметными областями - 1107
 Запасы образцов - 511
 Записи с возможностью автономного использования - 713
 Запись отзывов на кампании - 171
 Запись требований к сертификации для аккредитации - 476
 Запрос аккредитации - 477
 Запрос на сертификацию - 466
 Запрос промежуточной инвентаризации запасов - 507
 Запросы на обслуживание - 307
 Запросы особых цен - 408
 Запросы ФРР - 396
 Зацепки - 175
 Зацепки (аспекты продаж) - 199
 Зачисление на курсы - 445
 Заявления - 371

И

Извлечение идентификатора входа пользователя или изменение пароля - 125
 Изменение внешнего вида отчетов - 934
 Изменение значений в списке выбора - 1191
 Изменение значка для типа записей - 1242
 Изменение идентификатора пользователя - 1269
 Изменение идентификатора пользователя (партнеры) - 1279
 Изменение имени или описания интерактивной информационной панели - 1105
 Изменение макета своей страницы сведений - 701
 Изменение настроек синхронизации - 737
 Изменение образца в позиции транзакции - 541
 Изменение образца в распределении - 548
 Изменение основного контакта субъекта - 204
 Изменение параметров вывода в формат PDF и печати для интерактивных информационных панелей - 1098
 Изменение пароля - 697
 Изменение партии образцов в позиции транзакции - 541
 Изменение порядка действий для правил потоков операций - 1408
 Изменение порядка правил потоков операций - 1409
 Изменение своего макета панели действий - 703

Изменение своих макетов главных страниц - 702
 Изменение свойств интерактивных информационных панелей - 1099
 Изменение состояния членства в партнерской программе - 367
 Изменение языковых настроек - 695
 Измерение эффективности кампании - 172
 Импорт данных - 1650
 Импорт заявлений - 378
 Импортирование контактов - 224
 Инструкции по типам полей для импорта данных - 1494
 Инструменты импорта и экспорта - 1453
 Инструменты управления данными - 1452
 Интеграция веб-служб - 1661
 Информационные панели - 1079
 Использование Offline Client - 712
 Использование Oracle CRM On Demand Integration for Office - 747
 Использование индексированных пользовательских полей - 1188
 Использование мастера сегментации - 758
 Использование расширенного поиска - 51
 Использование селектора книг - 64
 Использование сценариев запросов на обслуживание - 311
 Использование сценариев подтверждения зацепок - 185
 Использование функций в анализе - 1028
 Использование шаблона - 748, 753
 Исправление расхождений между общей и электронной инвентаризаций - 531

К

Календарь и операции - 131
 Кампании - 166
 Код отклонения для зацепок - 1434
 Комбинирование результатов из нескольких отчетов с помощью операций набора - 966
 Компании плана - 292
 Контакты - 220
 Контакты плана - 296
 Конфигурация Offline Client - 716
 Конфигурация потока операций - 1371
 Копирование записей - 65
 Копирование и перемещение отчетов - 791
 Корректировка существующей записи корректировки запасов - 528
 Корректировка транзакций с образцами - 527
 Курсы - 439

Л

Литеральные выражения - 1030

М

Маркетинг - 165
 Массовое планирование вызовов - 149

Математические функции - 1049
Медицинское образование - 487
Механизм синхронизации и отображение полей - 725

Монитор потоков операций - 1413

Моя главная страница - 36

Н

Назначение записей книгам - 1359

Назначение запросов на обслуживание - 310

Назначение операций другому работнику - 140

Настройка аудита операций - 1209

Настройка веб-ссылок - 1184

Настройка вида календаря по умолчанию - 159

Настройка видимости для пользователя
совместно используемых папок отчетов - 782

Настройка внешнего вида страниц
интерактивных информационных панелей - 1086

Настройка вопросов системы безопасности - 698

Настройка групп пользователей - 1366

Настройка категорий продуктов - 1674

Настройка квот продаж пользователей - 1267

Настройка книг по умолчанию по типу записи для
пользователя - 1268

Настройка меток интеграции нестандартных
полей - 1183

Настройка 'Моей главной страницы' для своей
компании - 1234

Настройка определения прогноза - 1435

Настройка ответов на сообщения - 153

Настройка папок отчетов - 780

Настройка параметров синхронизации PIM Sync
Client - 731

Настройка параметров событий интеграции - 1671

Настройка пользователей - 1255

Настройка пользователей (партнеры) - 1277

Настройка правил назначения - 1424

Настройка предупреждений для выделенных
квот обслуживания - 1160

Настройка прейскурантов для PRM - 1677

Настройка приложения - 1163

Настройка продуктов компании - 1675

Настройка профилей доступа - 1317

Настройка профиля компании и глобальных
значений по умолчанию - 1121

Настройка процессов продаж, категорий и
инструкторов - 1444

Настройка режима предварительного просмотра
записи - 694

Настройка своего календаря - 704

Настройка списка отраслей компании - 1451

Настройка статических макетов страниц - 1194

Настройка сценариев оценки - 1682

Настройка темы - 694

Настройка территорий - 1368

Настройка типа записи поиска по умолчанию - 693

Настройки профиля доступа и роли пользователя
для преобразования регистраций сделок - 392

Национальные параметры - 1738

Начало работы - 25

Начало работы с ответами (пользовательские
отчеты) - 792

О

О виджетах - 706

О видимости записей в аналитике - 766

О возможностях и прогнозах - 238

О встроенных отчетах - 774

О выражениях - 1697

О действиях потока операций - 1379

О делегированных пользователях - 1271

О дополнениях - 102

О доступе к типам записей для ролей - 1324

О дубликатах при создании записей - 119

О записях-дубликатах и внешних
идентификаторах - 1474

О защите от подделки запросов между
веб-узлами - 1133

О значениях фильтра - 62

О командах бизнес-возможностей - 255

О конфигурациях дополнений - 1246

О мастере сегментации - 758

О направляемом перемещении по
интерактивным информационным панелям - 1106

О настройках профилей для пользователей - 691

О панели инструментов On Demand Integration в
шаблоне - 749, 754

О панели инструментов целевого построителя в
мастере сегментации - 758

О поддержке веб-служб для книг - 1341

О поиске в списках множественного выбора - 63

О политиках регистрации и назначения паролей - 1135

О пользовательских веб-апплетах - 1220

О пользовательских макетах страниц - 1266

О пользовательских полях - 1174

О пользовательском финансовом календаре в
Oracle CRM On Demand Answers - 778

О полях, списках выбора и метриках - 1246

О правилах назначения - 1420

О правилах потока операций на основе времени - 1381

О правилах потоков операций - 1372

О предметных областях в отчетах - 798

О привилегиях в ролях - 1326

О программе Oracle Contact On Demand - 324

- О проектировании структур книг - 1336
- О производительности отчетов - 1071
- О профилях доступа в командах, группах и книгах - 1285
- О профилях доступа в ролях - 1283
- О разрешении конфликтов с Offline Client - 721
- О разрешении конфликтов с приложениями PIM - 739
- О распространении доступа с помощью наследования команд - 1286
- О событиях интеграции - 1668
- О создании отчетов с помощью шаблона - 754
- О странах и сопоставлении адресов - 1457
- О сценариях оценки - 1682
- Об администрировании Offline Client - 717
- Об администрировании Oracle PIM Sync On Demand - 735
- Об инструменте Expression Builder - 1693
- Об интерфейсе - 29
- Об использовании адресов в отчетах - 965
- Об использовании веб-ссылок для создания новых сценариев интеграции - 1187
- Об ограничениях в отчетах - 794
- Об отношениях типа 'многие ко многим' для пользовательских объектов - 1250
- Об управлении полями - 1167
- Об управлении решениями - 315
- Об уровнях доступа для основных типов записей - 1295
- Об уровнях доступа для связанных типов записей - 1296
- Об условиях фильтров - 57
- Обеспечения - 635
- Обновление групп записей - 96
- Обновление записи запроса на аккредитацию - 477
- Обновление записи запроса на сертификацию - 467
- Обновление записи зачисления на курс - 445
- Обновление записи регистрации на экзамен - 456
- Обновление личных данных - 684
- Обновление операций - 136
- Обновление определения прогноза - 1442
- Обновление прогнозов - 263
- Обновление регистраций сделок - 389
- Обновление сведений о записях - 66
- Обновление связанных записей из основных записей - 76
- Обновление собственности на транспортное средство - 676
- Обработка запросов для фондов - 432
- Обработка обратных вызовов (через Интернет и по телефону) - 340
- Обработка сообщений голосовой почты - 340
- Обработка сообщений электронной почты - 342
- Обработка телефонных вызовов - 334
- Обработка требований - 435
- Обслуживание и связь - 305
- Обслуживание прогнозов своей команды - 268
- Общие записи (команды) - 94
- Объединение записей - 97
- Ограничение использования IP-адресов - 1148
- Ограничение отображаемых записей операций - 139
- Ограничение правил потока операций конкретными каналами или ролями - 1387
- Ограничение числа отображаемых записей субъектов - 208
- Окончание периода регистраций сделок - 389
- Операторы - 1065
- Операторы выбора - 1066
- Операторы инструмента Expression Builder - 1704
- Определение каскадных списков выбора - 1201
- Определение подсубъектов портфелей - 591
- Определение пользовательского финансового календаря - 1144
- Определение прав доступа для отображения основных записей для типа записи - 1287
- Определение прав доступа для отображения связанных записей для типа записи - 1290
- Определение прав доступа для работы с основными записями для типа записи - 1288
- Определение прав доступа для работы со связанными записями для типа записи - 1292
- Определение родительских субъектов - 208
- Оптимизация производительности - 1073
- Отзыв запросов особых цен - 414
- Отзыв запросов ФРР - 401
- Отзыв заявлений - 376
- Отказ от ответственности для образцов - 554
- Отклонение запросов особых цен - 416
- Отклонение запросов ФРР - 402
- Отклонение зацепок - 190
- Отклонение заявлений - 376
- Отклонение регистраций сделок - 387
- Отклонение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене - 419
- Отклонение требований для запросов ФРР - 405
- Отключение панели инструментов связи в сеансе браузера - 338
- Открытие доступа на просмотр аккредитаций для партнеров - 476
- Открытие доступа на просмотр курсов для партнеров - 444
- Открытие доступа на просмотр сертификаций для партнеров - 466
- Открытие доступа на просмотр экзаменов для партнеров - 455

- Отмена запросов особых цен - 417
- Отмена запросов ФРР - 403
- Отмена заявлений - 377
- Отмена отправки прогнозов - 266
- Отмена регистраций сделок - 388
- Отношения между позициями плана сообщений - 573
- Отображение внешних веб-страниц на вкладках - 1217
- Отображение дополнительных полей при преобразовании зацепок - 1431
- Отображение и скрытие панели действий - 35
- Отображение результатов в бегущей строке - 1016
- Отображение результатов в виде датчиков с помощью представления датчика - 998
- Отображение результатов в воронкообразных диаграммах - 1011
- Отображение результатов в сводных таблицах - 987
- Отображение результатов на диаграммах - 973
- Отображение своих вкладок - 701
- Отображение фильтров, применяемых к результатам - 1004
- Отправка запросов особых цен на утверждение - 413
- Отправка запросов ФРР на утверждение - 400
- Отправка заявлений на утверждение - 374
- Отправка примечаний другим пользователям - 101
- Отправка прогнозов - 265
- Отправка регистраций сделок на утверждение - 385
- Отправка требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене - 418
- Отправка требований для запросов ФРР - 404
- Отслеживание активов - 212
- Отслеживание взаимоотношений между контактами - 228
- Отслеживание взаимоотношений между субъектами - 211
- Отслеживание выручки на основе субъектов - 214
- Отслеживание выручки, основанной на контактах - 230
- Отслеживание действий с образцами - 535
- Отслеживание запросов на обслуживание транспортных средств - 675
- Отслеживание интересов контакта - 231
- Отслеживание использования в Oracle CRM On Demand - 1119
- Отслеживание истории обслуживания транспортных средств - 677
- Отслеживание истории продаж транспортных средств - 676
- Отслеживание ключевых контактов для субъектов портфелей - 590
- Отслеживание оптимального времени вызова - 232
- Отслеживание партнеров и конкурентов для возможностей - 243
- Отслеживание партнеров и конкурентов для субъектов - 210
- Отслеживание посещений (предложения о продаже) клиентов - 141
- Отслеживание приглашенных на события в рамках медицинского образования - 490
- Отслеживание родительских полисов - 652
- Отслеживание родительских требований - 631
- Отслеживание родительских финансовых продуктов - 615
- Отслеживание родительских финансовых субъектов - 598
- Отслеживание ролей контактов в субъекте - 203
- Отслеживание участников домохозяйств - 583
- Отслеживание финансовой информации о транспортных средствах - 678
- Отчет об аудите запасов - 516
- Отчеты - 765
- Оценка решений - 321
- П**
- Параллельные сеансы в Oracle CRM On Demand - 128
- Параметр - 692
- Партии образцов - 550
- Партнерские программы - 363
- Партнеры - 356
- Первые действия - 26
- Передача права собственности на записи - 93
- Переименование заголовков разделов полей - 1198
- Переименование объектов информационных панелей - 1097
- Переименование отчетов - 790
- Переименование полей - 1187
- Переименование типов записей - 1241
- Переменные сеанса - 1069
- Перемещение в редактор информационных панелей - 1083
- Переназначение зацепок - 183
- Период учета запасов - 500
- Персонализация приложения - 683
- Печать отображаемой на страницах информации - 123
- Печать отчетов - 785
- Планирование бизнеса - 275
- Планирование встреч с другими лицами - 155

- Планы обмена сообщениями - 561
Повреждения - 639
Повторная отправка регистраций сделок - 388
Повышение уровня запроса на обслуживание - 312
Подготовка к взаимодействию с клиентами - 331
Подготовка к импорту данных - 1500
Подписка на примечания - 101
Подсчет записей в списках - 90
Подтверждение зацепок - 184
Подтверждение полного получения перенесенных образцов - 525
Подтверждение получения запасов образцов - 513
Подтверждение частичного получения переноса образцов - 526
Позиции плана обмена сообщениями подготовка к импорту - 1593
Позиции плана сообщений - 568
Позиции транзакции - 540
Позиции, связанные с дополнениями - 107
Поиск записей - 46
Поиск субъектов партнеров - 360
Полисы - 650
Пользовательская настройка макета элементов сопутствующей информации - 1193
Пользовательские поля - 1257
 подготовка к импорту - 1642
Пользовательские поля задач подготовка к импорту - 1641
Поля аккредитации - 478
 подготовка к импорту - 1510
Поля активов
 подготовка к импорту - 1521
Поля активов финансового субъекта подготовка к импорту - 1572
Поля активов финансовых субъектов - 606
Поля бизнес-плана - 284
 подготовка к импорту - 1524
Поля возможности - подготовка импорта - 1601
Поля встреч, задач и вызовов подготовка к импорту - 1518
Поля государственной лицензии для контакта подготовка к импорту - 1544
Поля государственных лицензий для контактов - 496
Поля держателей полисов - 657
Поля держателей финансового субъекта подготовка к импорту - 1571
Поля держателя полиса подготовка к импорту - 1617
Поля дилера - 666
 подготовка к импорту - 1562
Поля для возможности - 256
Поля для держателей финансовых субъектов - 603
Поля для домохозяйства - 585
Поля для партнерских программ - 369
Поля для транспортного средства - 679
Поля для участвующей стороны - 648
Поля для финансовых субъектов - 598
Поля для членства в программе - 368
Поля дохода по продукту для бизнес-возможностей подготовка к импорту - 1604
Поля запасов образцов - 514
 подготовка к импорту - 1628
Поля запроса на аккредитацию - 481
 подготовка к импорту - 1512
Поля запроса на сертификацию - 470
 подготовка к импорту - 1530
Поля запроса особых цен - 424
 подготовка к импорту - 1638
Поля запроса ФРР подготовка к импорту - 1590
Поля запросов на обслуживание - 313
 подготовка к импорту - 1632
Поля запросов ФРР - 406
Поля зацепок - 191
 подготовка к импорту - 1584
Поля зачисления на курс - 448
 подготовка к импорту - 1546
Поля заявки подготовка к импорту - 1514
Поля заявлений - 378
Поля кампании - 173
Поля кампаний подготовка к импорту - 1525
Поля категории продуктов подготовка к импорту - 1624
Поля книги - 1361
Поля команды контакта подготовка к импорту - 1545
Поля команды субъекта подготовка к импорту - 1509
Поля контакта - 233
 подготовка к импорту - 1535
Поля контакта плана - 299
 подготовка к импорту - 1612
Поля контакта по транспортному средству подготовка к импорту - 1646
Поля контактов встреч подготовка к импорту - 1517
Поля контактов задач подготовка к импорту - 1640
Поля курса - 446
 подготовка к импорту - 1547

- Поля мероприятий медицинского образования - 491
- Поля обеспечений - 638
- Поля операций - 161
- Поля операций связи (Oracle Contact On Demand) - 352
- Поля организации плана
 - подготовка к импорту - 1612
- Поля ответа на сообщение
 - подготовка к импорту - 1592
- Поля отказа от ответственности для образцов
 - подготовка к импорту - 1627
- Поля отказа от ответственности за образцы - 558
- Поля отношений между позициями плана обмена сообщениями
 - подготовка к импорту - 1597
- Поля отношений между позициями плана сообщений - 576
- Поля отчета об аудите запасов - 517
 - подготовка к импорту - 1581
- Поля партии образцов
 - подготовка к импорту - 1629
- Поля партий образцов - 553
- Поля партнера - 361
 - подготовка к импорту - 1607
- Поля периода учета запасов
 - подготовка к импорту - 1582
- Поля периодов учета запасов - 510
- Поля плана обмена сообщениями - 566
- Поля подписи
 - подготовка к импорту - 1635
- Поля позиции в операции
 - подготовка к импорту - 1642
- Поля позиции плана обмена сообщениями
 - подготовка к импорту - 1595
- Поля позиции плана сообщений - 571
- Поля позиции строки преysкуранта
 - подготовка к импорту - 1623
- Поля позиций транзакций - 542
- Поля поиска по умолчанию для поиска по ключевым словам - 55
- Поля полиса
 - подготовка к импорту - 1614
- Поля полисов - 653
- Поля получателя кампании
 - подготовка к импорту - 1528
- Поля пользователей встреч
 - подготовка к импорту - 1517
- Поля пользовательского объекта
 - подготовка к импорту - 1551
- Поля портфелей
 - подготовка к импорту - 1619
- Поля предупреждений - 1151
- Поля преysкуранта
 - подготовка к импорту - 1622
- Поля примечаний
 - подготовка к импорту - 1598
- Поля прогнозов - 271
- Поля продукта - 543
- Поля продукта с особой ценой
 - подготовка к импорту - 1637
- Поля продуктов
 - подготовка к импорту - 1625
- Поля профиля брокера - 661
 - подготовка к импорту - 1523
- Поля размещения
 - подготовка к импорту - 1513
- Поля распределений - 548
- Поля регистрации на экзамен - 459
- Поля регистрации сделки
 - подготовка к импорту - 1558
- Поля регистрации экзамена
 - подготовка к импорту - 1567
- Поля регистраций сделок - 394
- Поля решений
 - подготовка к импорту - 1635
- Поля решения - 322
- Поля роли контакта для бизнес-возможности
 - подготовка импорта - 1600
- Поля сведений о финансовых продуктах - 616
- Поля сделки плана - 302
 - подготовка к импорту - 1613
- Поля сертификации - 467
 - подготовка к импорту - 1528
- Поля страницы продукта с особой ценой - 421
- Поля страхования собственности - 645
 - подготовка к импорту - 1580
- Поля страхового покрытия
 - подготовка к импорту - 1549
- Поля субъекта - 217
 - подготовка к импорту - 1502
- Поля субъекта (организации) плана - 295
- Поля субъекта портфеля - 592
- Поля транзакций с образцами - 536
 - подготовка к импорту - 1630
- Поля транспортного средства
 - подготовка к импорту - 1646
- Поля требований - 632
- Поля требования
 - подготовка к импорту - 1531
- Поля участвующей стороны
 - подготовка к импорту - 1582
- Поля ущерба - 641
 - подготовка к импорту - 1556
- Поля финансового плана
 - подготовка к импорту - 1574
- Поля финансового продукта
 - подготовка к импорту - 1576

- Поля финансового субъекта
подготовка к импорту - 1568
Поля финансовой транзакции - 620
Поля финансовых планов - 610
Поля финансовых транзакций
подготовка к импорту - 1578
Поля фонда - 437
Поля целей - 290
Поля цели
подготовка к импорту - 1599
Поля экзамена - 456
подготовка к импорту - 1565
Поля экземпляра потока операций - 1418
Пометка задач как завершенных - 140
Помощник импорта - 1650
Помощник экспорта - 1657
Портфели - 587
Постраничный обзор Oracle CRM On Demand - 33
Правила и назначение данных - 1420
Предварительный просмотр записей - 65
Предметная область анализа - 819, 821, 823, 824, 826, 827, 828, 829, 830, 835, 836, 838, 839, 842, 843, 846, 848, 851, 853, 854, 856, 858
Предметная область аналитики - 805, 806, 809, 811, 814, 815, 817, 818, 832, 850, 857, 860, 863
Предметная область отчетов по активам - 889
Предметная область отчетов по
бизнес-планированию - 890
Предметная область отчетов по возможностям - 917
Предметная область отчетов по возможностям и конкурентам - 919
Предметная область отчетов по возможностям и партнерам - 921
Предметная область отчетов по выручке от организации - 868
Предметная область отчетов по действиям - 880
Предметная область отчетов по домохозяйствам - 912
Предметная область отчетов по доставке индивидуализированного контента - 928
Предметная область отчетов по доходам по продуктам для возможности - 924
Предметная область отчетов по запросам на обслуживание - 932
Предметная область отчетов по зацепкам - 915
Предметная область отчетов по кампаниям - 893
Предметная область отчетов по командам для возможностей - 925
Предметная область отчетов по контактам - 896
Предметная область отчетов по общим действиям - 933
Предметная область отчетов по организациям и конкурентам - 872
Предметная область отчетов по организациям и партнерам - 875
Предметная область отчетов по организациям и связанным организациям - 877
Предметная область отчетов по отношениям контакта - 895
Предметная область отчетов по партнерам - 926
Предметная область отчетов по
пользовательским объектам - 905
Предметная область отчетов по
пользовательским объектам и возможностям - 901
Предметная область отчетов по
пользовательским объектам и запросам на обслуживание - 903
Предметная область отчетов по
пользовательским объектам и контактам - 899
Предметная область отчетов по
пользовательским объектам и субъектам - 897
Предметная область отчетов по прогнозам - 907
Предметная область отчетов по расширенным
пользовательским объектам - 882
Предметная область отчетов по субъектам - 870
Предоставление доступа к книгам в масштабе компании - 1354
Предоставление доступа с регистрацией к технической поддержке - 700
Предоставление общего доступа к своему календарю - 158
Предоставление пользователям и ролям пользователей доступа к книгам - 1355
Предупреждения - 1149
Преобразование зацепок в субъекты, контакты, регистрации сделок или возможности - 186
Преобразование нестандартных отчетов в общедоступные - 1027
Преобразование регистраций сделок в субъекты, контакты и возможности - 391
Преобразование субъектов в субъекты партнеров - 360
Привязка записей к выбранной записи - 68
Привязка записей к субъектам - 204
Привязка записей к целям - 289
Привязка контактов к нескольким субъектам - 228
Привязка программ к запросам особых цен - 413
Привязка продуктов к запросам особых цен - 412
Привязка продуктов к регистрациям сделок - 389
Применение дебетов за счет фондов - 436
Применение сценариев оценки - 110
Применение сценариев оценки мероприятий - 161
Применение форматирования к интерактивным информационным панелям - 1096

- Применение шаблонов администратора в процессе настройки - 1118
- Пример 1. Использование уровня доступа - 1306
- Пример 2. Использование уровня доступа - 1311
- Пример 3. Защита данных с помощью книг - 1314
- Пример настройки веб-апплета для RSS-канала - 1229
- Пример настройки правил потока операций для создания последующих задач для мероприятий - 1396
- Пример сообщения электронной почты и файла журнала - 1656
- Примеры определения уровней доступа - 1305
- Примеры работы с инструментом Expression Builder - 1758
- Примеры типов записи, связанных с другими типами записи - 70
- Примечания к выпуску для Oracle CRM On Demand - 129
- Проверка настройки роли администратора для книг - 1342
- Проверка состояния лицензий и активных пользователей - 1134
- Проверка электронных подписей - 534
- Прогнозы - 258
- Продажи - 195
- Продолжительность сеанса Oracle CRM On Demand - 127
- Просмотр аудита операций для записей - 118
- Просмотр данных отчетов - 784
- Просмотр действий по входу в систему для всех пользователей - 1147
- Просмотр заявлений - 375
- Просмотр и редактирование прогноза с использованием другой валюты - 264
- Просмотр изменений отслеживания операций с помощью главного журнала отслеживания операций - 1155
- Просмотр интерактивных информационных панелей - 1106
- Просмотр использования выделенной квоты обслуживания для компании - 1158
- Просмотр использования ресурсов в своей компании - 1148
- Просмотр истории прогнозов - 265
- Просмотр истории регистраций пользователя - 1270
- Просмотр историй взаимодействий - 348
- Просмотр исторического использования выделенных квот обслуживания - 1159
- Просмотр календарей других пользователей - 157
- Просмотр операций - 134
- Просмотр полей отслеживания операций аудита - 696
- Просмотр прогнозов - 261
- Просмотр результатов импорта - 1655
- Просмотр результатов синхронизации - 738
- Просмотр результатов экспорта - 1659
- Просмотр рекомендуемых планов обмена сообщениями для мероприятий - 565
- Просмотр решений - 320
- Просмотр сведений об использовании файлов и записей - 1161
- Просмотр своих операций PIM Sync Client - 700
- Просмотр своих операций регистрации - 697
- Просмотр своих сигналов - 38
- Просмотр связанных с безопасностью операций для пользователей - 1271
- Просмотр служебной информации Oracle CRM On Demand - 124
- Просмотр списков задач группы - 160
- Просмотр статистики использования веб-служб - 1663
- Просмотр транзакций выплат - 530
- Просмотр экземпляров потоков операций - 1415
- Профилирование домохозяйств - 583
- Профиль брокера - 658
- Профиль доступа и настройки роли для преобразования зацепок - 188
- Процесс выверки запасов - 513
- Процесс закрытия запроса на обслуживание - 306
- Процесс найма агентов и установления отношений между агентами и брокерами - 625
- Процесс настройки администраторов партнера (Администратор) - 1275
- Процесс настройки книг - 1341
- Процесс настройки преобразования зацепок - 1431
- Процесс обработки зацепок - 166
- Процесс обработки кампаний - 165
- Процесс планирования каналов - 624
- Процесс планирования продаж и составления бюджета - 626
- Процесс преобразования зацепок страхования в клиентов с помощью модели успешного агента - 626
- Процесс работы с запросом на обслуживание - 306
- Процесс разрешения запроса на обслуживание - 306
- Процесс синхронизации данных между Oracle CRM On Demand и вашим КПК - 728
- Процесс создания запроса на обслуживание - 305

Процесс составления первичного уведомления
об убытках для требований - 624
Процесс управления запросами на обслуживание
- 626
Процесс управления календарем и
мероприятиями - 199
Процесс управления контактами - 197
Процесс управления отношениями между
агентами и брокерами - 625
Процесс управления прогнозами для
администраторов прогнозов - 198
Процесс управления прогнозами для
пользователей Sales - 198
Процесс управления сделками - 196
Процесс управления субъектами - 196
Процессы в биологических науках - 483
Процессы для администрирования Oracle CRM
On Demand - 1115
Публикация общекорпоративных
предупреждений - 1149

Р

Работа с апплетами для RSS-каналов - 40
Работа с главной страницей аккредитаций - 471
Работа с главной страницей активов финансовых
субъектов - 604
Работа с главной страницей бизнес-планов - 281
Работа с главной страницей возможностей - 240
Работа с главной страницей государственных
лицензий для контактов - 494
Работа с главной страницей держателей полисов
- 655
Работа с главной страницей держателей
финансовых субъектов - 600
Работа с главной страницей дилеров - 663
Работа с главной страницей домохозяйства - 580
Работа с главной страницей запросов на
обслуживание - 307
Работа с главной страницей запросов особых
цен - 409
Работа с главной страницей запросов ФРР - 397
Работа с главной страницей зацепок - 180
Работа с главной страницей заявлений - 371
Работа с главной страницей кампании - 167
Работа с главной страницей контактов - 220
Работа с главной страницей контактов плана -
296
Работа с главной страницей курсов - 440
Работа с главной страницей мероприятий
медицинского образования - 487
Работа с главной страницей обеспечений - 635
Работа с главной страницей отказов от
ответственности за образцы - 555
Работа с главной страницей отношений между
позициями плана сообщений - 574

Работа с главной страницей партий образцов -
550
Работа с главной страницей партнеров - 357
Работа с главной страницей партнерских
программ - 363
Работа с главной страницей периодов учета
запасов - 501
Работа с главной страницей планов обмена
сообщениями - 561
Работа с главной страницей повреждений - 639
Работа с главной страницей позиций плана
сообщений - 568
Работа с главной страницей полисов - 651
Работа с главной страницей портфельных счетов
- 587
Работа с главной страницей прогнозов - 259
Работа с главной страницей профилей брокеров
- 659
Работа с главной страницей распределений - 545
Работа с главной страницей регистрации сделок
- 381
Работа с главной страницей решений - 317
Работа с главной страницей связи - 328
Работа с главной страницей сделок плана - 300
Работа с главной страницей сертификаций - 461
Работа с главной страницей страхования
собственности - 643
Работа с главной страницей субъектов - 200
Работа с главной страницей субъектов плана -
292
Работа с главной страницей транзакций с
образцами - 520
Работа с главной страницей транспортных
средств - 669
Работа с главной страницей требований - 629
Работа с главной страницей участвующих сторон
- 646
Работа с главной страницей финансовых планов
- 608
Работа с главной страницей финансовых
продуктов - 613
Работа с главной страницей финансовых
субъектов - 596
Работа с главной страницей финансовых
транзакций - 618
Работа с главной страницей фондов - 427
Работа с главной страницей целей - 287
Работа с главной страницей экзаменов - 450
Работа с дополнениями - 102
Работа с другими приложениями - 711
Работа с записями - 42
Работа с инструментом Expression Builder - 1694
Работа с центром сообщений - 39
Работа со списками - 77

Работа со списками операций - 136
Работа со списком примечаний - 100
Работа со страницами календаря - 131
Работа со страницей списка профилей доступа - 1294
Работа со страницей списка ролей - 1323
Разбиение дохода для возможности между участниками команды - 253
Раздача образцов в процессе коммерческих визитов (вызовов) - 531
Разрешение пользователям выбирать конкретное представление с помощью представления селектора вида - 1010
Разрешение пользователям изменять столбцы в отчетах - 1009
Распределение образцов конечным пользователям - 547
Распределения - 545
Рассмотрение операций фондов - 437
Рассмотрение своей статистики - 347
Расчет текущего итога для запасов образцов - 512
Регистрации сделок - 380
Регистрация на экзамены - 455
Редактирование свойств приглашений и отчетов интерактивных информационных панелей - 1095
Редактирование свойств столбцов - 947
Решения - 315
С
Самостоятельное администрирование партнера - 1275
Сброс всех паролей - 1146
Сброс пароля пользователя - 1270
Сброс пароля пользователя (партнеры) - 1280
Сведения в измененных полях записей - 1212
Сведения об устранении проблем с книгами - 1363
Сворачивание операций связи - 344
Связывание аккредитаций с другими аккредитациями - 475
Связывание аккредитаций с продуктами, категориями продуктов и решениями - 474
Связывание записей во время импорта - 1493
Связывание записей с бизнес-планами - 284
Связывание курсов с другими курсами - 443
Связывание курсов с продуктами, категориями продуктов и решениями - 442
Связывание курсов с экзаменами и сертификациями - 443
Связывание пользователей с книгами - 1349
Связывание продуктов с возможностями - 245
Связывание регистраций сделок с возможностями - 391

Связывание сертификации с продуктами, категориями продуктов и решениями - 464
Связывание сертификаций с другими сертификациями - 465
Связывание сертификаций с экзаменами и курсами - 464
Связывание субъектов портфеля - 207
Связывание экзаменов с другими экзаменами - 454
Связывание экзаменов с курсами и сертификациями - 453
Связывание экзаменов с продуктами, категориями продуктов и решениями - 453
Связь - 324
Связь с Oracle - 129
Сделки плана - 300
Сертификация - 461
Синхронизация с PIM - 722
Системные требования для Oracle CRM On Demand - 129
Системные функции - 1065
Служебная программа клиента Oracle Data Loader On Demand - 1660
Служебная программа клиента Oracle Migration Tool On Demand - 1665
Создание веб-апплетов - 1199
Создание глобальных веб-апплетов - 1228
Создание действий потоков операций
назначение книги - 1388
обновление значений - 1402
обновление поля после ожидания - 1400
ожидание - 1405
отправка электронной почты - 1397
создание задачи - 1392
создание события интеграции - 1390
Создание записей - 42
Создание запроса особых цен из возможности - 251
Создание заявлений - 374
Создание и редактирование полей - 1178
Создание и уточнение списков - 83
Создание интерактивных информационных панелей - 1082
Создание книг и иерархий книг - 1347
Создание макетов главной страницы записей - 1208
Создание макетов панели действий и управление ими - 1227
Создание макетов преобразования зацепок - 1432
Создание новой записи корректировки запасов - 528
Создание новых тем - 1236
Создание операций - 135

- Создание отчета об аудите запасов для периода учета запасов - 506
Создание отчетов с помощью шаблона - 755
Создание очередей событий интеграции - 1670
Создание партнерских программ - 366
Создание переноса образцов - 524
Создание периодов учета запасов для пользователей - 1274
Создание пользовательских веб-апплетов - 1221
Создание пользовательских отчетов для главных страниц - 1205
Создание правил потока операций - 1383
Создание приглашений для интерактивных информационных панелей - 1102
Создание продуктов с особыми ценами как связанных позиций - 421
Создание профилей доступа для книг - 1353
Создание прямой почтовой рассылки или массовых сообщений электронной почты с помощью шаблона - 751
Создание регистрации сделки из возможности - 253
Создание регистраций сделок - 384
Создание сегментов - 760
Создание сценариев оценки - 1686
Создание типов книг и ролей пользователей книг - 1346
Создание транзакций с потерянными и найденными образцами - 529
Создание формул столбцов - 960
Создание целевых контактов для кампаний - 170
Создание членства в партнерской программе - 366
Создание шаблонов - 750
Сортировка и изменение порядка столбцов - 964
Страница - 77, 88, 89, 90, 99, 108, 158, 269, 350, 1164
Страница 'Иерархия книг' - 1361
Страница очереди на пакетное назначение книг - 1667
Страница очереди на пакетное удаление - 1667
Страницы сведений о вызове, голосовой почте и электронной почте - 353
Страхование - 623
Страхование собственности - 643
Строковые функции - 1042
Субъекты - 199
Сценарий управления планами для группы субъектов или территорий - 277
Сценарий управления планами для контактов - 278
Сценарий управления планами для отдельного субъекта - 276
Сценарий управления планами для целей и продуктов - 279
Т
Текущий контроль агентов - 349
Типы данных при работе с инструментом Expression Builder - 1700
Транзакции с образцами - 520
Транспортные средства - 669
Требования - 628
У
Уведомление пользователей об отсутствии данных - 1020
Удаление заявлений - 377
Удаление и восстановление записей - 112
Удаление объектов информационных панелей - 1098
Удаление отчетов - 790
Удаление партнерских программ - 369
Удаление правил и действий потоков операций - 1411
Удаление субъектов партнеров - 361
Удаление членства в партнерской программе - 367
Удаление экземпляров из монитора потоков операций - 1417
Указание времени начала сеансов синхронизации - 735
Указание динамических макетов страниц - 1213
Указания по настройке ролей - 1321
Указания по проверке данных - 1494
Управление Oracle Contact On Demand - 330
Управление PRM и передовые технологии - 356
Управление аккредитациями - 474
Управление активами финансовых субъектов - 606
Управление бизнес-возможностями - 242
Управление бизнес-планами - 282
Управление бизнес-процессом - 1370
Управление биологическими науками - 1689
Управление валютами - 1151
Управление возможностями плана - 301
Управление государственными лицензиями для контактов - 495
Управление группами - 1363
Управление держателями полисов - 657
Управление держателями финансовых субъектов - 602
Управление дилерами - 665
Управление домохозяйствами - 582
Управление дополнениями компании - 1681
Управление доступом к спискам и порядком списков - 1204
Управление запасами образцов - 511
Управление запросами на обслуживание - 309

- Управление запросами особых цен - 411
- Управление запросами ФРР - 399
- Управление зацепками - 183
- Управление заявлениями - 373
- Управление интеллектуальными вызовами - 1689
- Управление информационными панелями - 1081
- Управление календарями и операциями - 133
- Управление кампаниями - 170
- Управление квотами - 267
- Управление квотой - 696
- Управление книгами - 1332
- Управление контактами - 223
- Управление контактами плана - 298
- Управление курсами - 442
- Управление макетами поиска - 1202
- Управление маркетингом - 165
- Управление мероприятиями медицинского образования - 489
- Управление обеспечениями - 637
- Управление образцами - 497
- Управление обслуживанием и связью - 305
- Управление отказами от ответственности за образцы - 556
- Управление отношениями между позициями плана сообщений - 575
- Управление отношениями с партнерами и передовые технологии - 355
- Управление отчетами - 780
- Управление отчетами об аудите запасов - 516
- Управление партиями образцов - 552
- Управление партнерскими программами - 365
- Управление периодами учета запасов - 503
- Управление планами обмена сообщениями - 563
- Управление поведением окон поиска - 1216
- Управление повреждениями - 641
- Управление позициями плана сообщений - 570
- Управление позициями транзакции - 540
- Управление полисами - 652
- Управление пользователями - 1254
- Управление пользователями в партнерской организации (партнеры) - 1277
- Управление портфельными счетами - 589
- Управление прогнозами - 260
- Управление продажами - 195
- Управление продуктами с особыми ценами как связанными позициями - 420
- Управление профилем доступа - 1282
- Управление профилями брокеров - 660
- Управление распределениями - 547
- Управление регистрациями сделок - 383
- Управление решениями - 319
- Управление ролями - 1320
- Управление сертификациями - 463
- Управление содержимым - 1673
- Управление состоянием - 579
- Управление страхованием - 623
- Управление страхованием собственности - 645
- Управление субъектами - 202
- Управление субъектами (организациями) плана - 294
- Управление субъектами партнеров - 358
- Управление территориями - 1368
- Управление транзакциями с образцами - 523
- Управление транспортными средствами - 671
- Управление требованиями - 631
- Управление участвующими сторонами - 648
- Управление финансовыми планами - 609
- Управление финансовыми продуктами - 615
- Управление финансовыми субъектами - 597
- Управление финансовыми транзакциями - 620
- Управление фондами - 429
- Управление целями - 288
- Управление центром обработки вызовов - 327
- Управление членством в партнерской программе - 366
- Управление экзаменами - 452
- Установка Offline Client - 714
- Установка и удаление Oracle PIM Sync On Demand - 730
- Утверждение запросов особых цен - 416
- Утверждение запросов ФРР - 403
- Утверждение заявлений - 375
- Утверждение и публикация решений - 321
- Утверждение регистраций сделок - 386
- Утверждение требований возмещения убытков из-за продажи по особой цене - 419
- Утверждение требований для запросов ФРР - 405
- Участвующие стороны - 646
- Ф**
- Фильтрация списков - 87
- Финансовые календари - 1142
- Финансовые организации - 594
- Финансовые планы - 607
- Финансовые продукты - 611
- Финансовые транзакции - 618
- Фонды - 426
- Функции агрегирования - 1031
- Функции даты/времени календаря - 1056
- Функции инструмента Expression Builder - 1709
- Функции преобразования - 1064
- Ц**
- Цели - 286
- Ш**
- Шаг 1
 - задание критериев - 937
- Шаг 2. Создание макетов - 967
- Шаг 3. Определение приглашений (не обязательно) - 1021

Шаг 4. Просмотр отчетов - 1026

Э

Экзамены - 450

Экспорт данных - 1657

Экспорт записей в списках - 91

Экспорт сегментов - 763

Электронные подписи - 533

Элементы управления пользователями и
доступом - 1251